



SAVONIA

Eläinlääkäripalveluiden saatavuus ja laatu Pohjois-Savossa

Kysely maidontuottajille ja talliyrittäjille

Tarja Rautiainen

Opinnäytetyö

Ammattikorkeakoulututkinto

Koulutusala Luonnonvara- ja ympäristöala	
Koulutusohjelma Maaseutuelinkeinojen koulutusohjelma	
Työn tekijä(t) Tarja Rautiainen	
Työn nimi Eläinlääkäripalveluiden saatavuus ja laatu Pohjois-Savossa – kysely maidontuottajille ja talliyrittäjille	
Päiväys	14.3.2013
Sivumäärä/Liitteet	69/2
Ohjaaja(t) Pirjo Suhonen, Kalevi Paldanius ja Petri Kainulainen	
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani(t) Eläinterveyden tekijät-hanke/ ItäMaito ja Suomen Hevostietokeskus ry	
Tiivistelmä	
<p>Eläinlääkäripalveluilla on suuri merkitys, sillä maidontuotantilojen ja talliyrittäjien taloudellinen tulos on kiinni eläinten terveydestä. Eläinlääkäripalveluiden saatavuutta ja laatua tutkittiin Pohjois-Savon alueella kyselytutkimuksella, jonka kohderyhmänä olivat maidontuottajat ja talliyrittäjät. Opinnäytetyön toimeksiantajana toimi Eläinterveyden tekijät-hanke. Kyselyiden lähettämisessä avustivat Suomen Hevostietokeskus ry ja ItäMaito.</p> <p>Kyselytutkimuksen tavoitteena oli selvittää, kuinka tyytyväisiä maidontuottajat ja talliyrittäjät ovat eläinlääkäripalveluihin. Maidontuottajille suunnattuun kyselyyn vastasi 227 maidontuottajaa, ja vastausprosentiksi saatiin 40,3 %. Talliyrittäjiä vastasi 33 kappaletta, ja vastausprosentiksi muodostui 19,4 %.</p> <p>Maidontuottajat ovat pääosin tyytyväisiä eläinlääkäripalveluiden laatuun ja saatavuuteen, kun taas talliyrittäjät ovat tyytymättömpämpiä. Suurin osa maidontuottajista on eläinlääkäripalveluiden saatavuuteen arkena tyytyväinen. Talliyrittäjät pitävät saatavuutta arkena pääosin kohtalaisena. Maidontuottajista vajaa viidennes ja talliyrittäjistä yli 40 % katsoo eläinlääkäripalveluiden laadun menneen huonompaan suuntaan viimeisen vuoden aikana. Tutkimuksen mukaan seutukunnalla on vaikutusta eläinlääkäriin saapumisnopeuteen.</p> <p>Maidontuottajille suunnattu kysely antaa luotettavan kuvan eläinlääkäripalveluiden saatavuudesta ja laadusta alueella. Talliyrittäjien osalta tulokset ovat suuntaa-antavia, koska vastauksia saatiin niin vähän.</p>	
Avainsanat Maidontuottaja, talliyrittäjä, eläinlääkäripalvelut, saatavuus, laatu ja kyselytutkimus	

Field of Study Natural Resources and the Environment			
Degree Programme Degree Programme in Agriculture and Rural Industries			
Author(s) TarjaRautiainen			
Title of Thesis The availability and quality of veterinarian services in Northern-Savo – A survey for milk producers and horse management entrepreneurs			
Date	14.3.2013	Pages/Appendices	69/2
Supervisor(s) Pirjo Suhonen, Kalevi Paldanius ja Petri Kainulainen			
Client Organisation/Partners Animalhealth-project/ ItäMaito ja Suomen hevostietokeskus ry			
<p>Abstract</p> <p>Veterinarian services are of great importance, because the economical result of the milk producers and horse management entrepreneur depends on the health of animals. Availability and quality of the veterinarian services was researched in Northern-Savo by a survey, which was sent to milk producers and horse management entrepreneurs. Suomen Hevostietokeskus ry and ItäMaito helped to sent the survey. The partner of the thesis was the Animal health-project.</p> <p>The aim of the survey was to find out how satisfied milk producers and horse management entrepreneurs are with the veterinarian services. Of the survey, which was sent to milk producers , 227 milk prodcers answered and the response rate was 40,3 %. While 33 horse management entrepreneurs answered the survey, and the response rate was 19,4 %.</p> <p>Milk producers are mainly satisfied with the availability and quality of the veterinarian services, whereas horse management entrepreneurs are less satisfied. Most of the milk producers are satisfied with the availability of veterianarian services on weekdays. Less than one fifth of the milk producers and over 40 % of the horse management entrepreneurs think that the quality of the veterinarian services has lowered during the last year. According to the survey the sub-region has an effect on how quickly the veterinarian arrives to the farm.</p> <p>The survey, which was directed to the milk producers, gives a reliable picture of the availability and quality of the veterinarian services in the region. Results of the survey, which was directed to the horse management entrepreneurs, are only indicative, because so few answers were received.</p>			
<p>Keywords</p> <p>Milk producer, horse management entrepreneur, veterinarian services, availability, quality, survey</p>			



SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	7
2	ELÄINLÄÄKÄRIPALVELUT	9
2.1	Eläinlääkäri on asiakaspalvelija	9
2.2	Eläinlääkäripalveluiden järjestäminen on kunnan velvollisuus	11
3	ELÄINLÄÄKÄRIPALVELUIDEN LAATU JA SAATAVUUS	13
3.1	Eläinlääkärikäynti on palvelutilanne	14
3.2	Eläinlääkäripalveluiden tarve maidontuotantotiloilla ja talliyrittäjillä	15
3.3	Eläinlääkäripalvelujen tilanne Pohjois-Savossa	17
4	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	19
4.1	Tutkimuksen tavoitteet	21
4.2	Kyselylomakkeiden laadinta	21
4.3	Aineiston hankinta ja käsittely	22
4.4	Tutkimuksen luotettavuus	23
5	TUTKIMUKSEN TULOKSET	26
5.1	Eläinlääkäriin ominaisuudet	31
5.2	Eläinlääkäripalveluiden käyttäminen	35
5.3	Eläinlääkäripalveluiden saatavuus	41
5.4	Eläinlääkäripalveluiden laatu	46
5.5	Eläinlääkäripalveluiden laadun muutos	50
5.6	Eläinlääkäripalveluiden parantaminen	55
5.7	Yhteenveto ja johtopäätökset	59
6	POHDINTAA	62
	LÄHTEET	67

LIITTEET

Liite 1 Kysely maidontuottajille

Liite 2 Kysely talliyrittäjille

1 JOHDANTO

Maidontuotantotiloille ja talliyrityksille eläinlääkäripalveluiden laadulla ja saatavuudella on suuri merkitys. Yritysten taloudellinen tulos on kiinni eläimistä, joten niiden terveys on tärkeä asia. Terveet lehmät takaavat maidontuottajille tulon tuottamallaan maidolla, samoin kuin talliyrityksessä hevoset tuovat tuloja yritykseen eri tavoilla. Eläinlääkäripalveluiden laadulla ja saatavuudella on merkitystä eettisyyden kannalta. Mitä nopeammin eläinlääkäri saapuu, sitä nopeammin sairas eläin saa hoitoa. On tärkeää, että eläimet eivät joudu kärsimään kivusta, ja sairaudet eivät ehdi edetä liian pitkälle.

Tällä hetkellä maidontuotantotilojen tilakoot ovat kasvamassa, joten rakennettavat tuotantantorakennukset ovat suuria. Laajentavilla tiloilla tarvitaan entistä enemmän eläinlääkäreiden asiantuntemusta sekä tuotannon aloittamisvaiheessa että myöhemmin tuotannon jo ollessa käynnissä. Maidontuotantotiloilla panostetaan nykyisin myös enemmän ennaltaehkäisevään hoitoon.

Hevosten ja hevosharrastajien määrä on kasvanut vuosi vuodelta. Suomessa oli 75 500 hevosta vuonna 2011, joilloin raviurheilua harrasti tai seurasi 200 000 henkilöä ja ratsastusta 160 000 henkilöä. (Hollmén & Laitinen 2012, 14.) Hevoset ovat usein rahallisesti arvokkaita tulonlähteitä, mutta samalla myös tunnetasolla tärkeitä lemmikkejä omistajilleen. Hevosten terveyden eteen ollaan valmiita tekemään suuria panostuksia.

Maidontuotannolla on suuri merkitys Pohjois-Savossa, koska se työllistää ja mahdollistaa useiden ihmisten asumisen maaseudulla. Myös talliyritykset ovat tärkeitä maaseuden elävöittäjiä. Maatalous työllistää suoraan noin 90 000 henkilöä maasamme. Alkutuotannon lisäksi maataloudella on merkittävä välillinen työllistävä vaikutus. (Maaseutuyrittäjä.) Jotta maidontuottajien ja talliyrittäjien taloudellinen tulos saadaan turvattua, tulee eläinlääkäripalveluiden olla tarpeeksi laadukkaita ja saatavuuden hyvä. Olen huomannut, että joissakin kunnissa Pohjois-Savossa on vaikeaa saada eläinlääkäreille sijaisia. On tärkeää tietää, mikä on palveluiden todellinen tilanne tällä hetkellä, jotta asioihin voidaan vaikuttaa.

Näen eläinlääkäripalveluiden saatavuuden ja laadun mielenkiintoisena ja ajankohtaisena asiana. Siksi tartuin asiaan ja valitsin opinnäytetyöni aiheeksi eläinlääkäripalveluiden saatavuuden ja laadun. Työn tarkoituksena on selvittää kyselytutkimuksen

avulla maidontuottajien ja talliyrittäjien tyytyväisyyttä eläinlääkäripalveluiden saatavuuteen ja laatuun Pohjois- Savon alueella.

Opinnäytetyöni liittyy läheisesti Eläinterveyden tekijät–hankkeeseen, joka on työni toimeksiantaja. Sain kyseisen aiheen hankkeen projektipäälliköltä, Kaisa Hartikaiselta. Eläinterveyden tekijät–hanke (ELTE) on Pohjois-Savon alueella ajalla 1.1.2011-31.12.2013 toteutettava kolmivuotinen hanke. Hankkeen tavoitteena on lisätä eläinlääkäreiden erikoistumiskoulutusta alueella sekä kehittää ennaltaehkäisevää terveydenhuoltoa, jota tarvitaan etenkin tilakokojen kasvaessa. Myös hevostaloudessa on tarvetta erityisalueisiin perehtyneille eläinlääkäreille samoin kuin hevossairaalalle ja klinikkaverkostolle. (Eläinterveyden tekijät hankesuunnitelma.)

Opinnäytetyöni yhteistyökumppaneina ovat myös ItäMaito ja Suomen Hevostietokeskus ry, joiden avustuksella kysely lähetettiin maidontuottajille ja talliyrittäjille. ItäMaito on osuuskunta, jonka tärkeimpiin tehtäviin kuuluu maidonkeräily (Maidon keräily – tärkeä ostopalvelu). Suomen Hevostietokeskus ry on hevosalalla neuvontaa sekä koulutus- ja suunnittelupalveluja tarjoava kehittämisyksikkö (Hevostietokeskus neuvonnan ja koulutuksen kehittämisyksikkö).

Opinnäytetyöstäni hyötyvät maidontuottajat, talliyrittäjät, eläinlääkärit, lomittajat, alan opiskelijat ja Eläinterveyden tekijät–hanke. Lisäksi eläinlääkäripalveluiden suunnittelussa työstäni voivat hyötyä Evira, Aluehallintovirasto ja Pohjois-Savon kunnat. Hyödynsaajiin lukeutuvat kaikki ne tahot, jotka käyttävät tavalla tai toisella eläinlääkäripalveluita.

2 ELÄINLÄÄKÄRIPALVELUT

Eläinlääkäriin ammattiin voi valmistua Helsingin yliopistosta opiskeltuaan eläinlääketiedettä ja valmistuttuaan eläinlääketieteen lisensiaatiksi (Eläinlääkintätyö). Opinnot koostuvat eläinlääketieteen kandidaatin tutkinnosta (180 op) ja eläinlääketieteen lisensiaatin tutkinnosta (180 op), joista molemmat kestävät kolme vuotta (Opiskelijaksi eläinlääketieteelliseen tiedekuntaan).

Eläinlääkäriin työssä hyvät vuorovaikutustaidot ovat tärkeä asia, sillä eläinlääkäripalvelut käsittävät hyvin monenlaisia tehtäviä. Eläinlääkäri voi tehdä potilastyötä, sairauskäyntejä, ennaltaehkäisevää terveydenhuoltotyötä, tutkimusta, koulutusta tai kehittämistyötä. Lisäksi eläinlääkäri voi työskennellä myös hallinnollisissa tehtävissä ja valvontatehtävissä sekä elintarvike- ja lääketeollisuuden tehtävissä. Laillistettu eläinlääkäri voi toimia joko kunnaneläinlääkäriä tai perustaa oman yksityisen yrityksen. (Suomen eläinlääkärit.)

Kunnallisiin eläinlääkäripalveluihin kuuluu eläinlääkintähuoltolain (L 765/2009) mukaan muitakin toimenpiteitä kuin peruseläinlääkintäpalvelut. Muita eläinlääkärille kuuluvia työtehtäviä ovat eläimistä saatavien elintarvikkeiden alkutuotannon terveydellinen valvonta, tarttuvien eläintautien valvonta ja hygienialain mukaiset valvontatoimenpiteet. (Eläinlääkäripalvelut.)

Eläinlääkäripalveluja tarjoavat kunnallisten eläinlääkärien lisäksi myös yksityiset eläinlääkärit ja eläinlääkäriasemat. Yrityksellä, joka tarjoaa eläinlääkäripalveluita, on oltava palveluksessaan toiminnasta vastaava laillistettu eläinlääkäri. Elintarviketurvallisuusvirasto eli Evira valvoo ja ohjaa yhdessä Aluehallintoviraston kanssa eläinlääkintähuoltolain säännösten täytäntöönpanoa ja noudattamista. (Eläinlääkäripalvelut.)

2.1 Eläinlääkäri on asiakaspalvelija

Eläinlääkäreillä tulee olla hyvät asiakaspalvelutaidot, sillä työ on asiakaslähtöistä. Koska eläinlääkäriin työ on asiakaspalvelua, eläinlääkäriin tulee ottaa asiakkaat huomioon palveluja tuottaessaan. (Ammatin vaatimukset.)

Palvelussa on aina kaksi osapuolta, jotka ovat palvelun tuottaja ja palvelun käyttäjä. Palvelu voi olla esimerkiksi vuorovaikutusta, teko, tapahtuma, suoritus tai toiminta.

(Rissanen 2005, 18.) Eläinlääkäripalveluissa palvelun tuottaja on eläinlääkäri, joka on asiakaspalvelija. Palvelun käyttäjä on asiakas, kuten esimerkiksi maidontuottaja ja talliyrittäjä. (Kangas 1994, 9.)

Asiakaspalvelu on kanssakäymistä ihmisten välillä eli se on sosiaalista vuorovaikutusta (Kangas 1994, 9). Eläinlääkäri viestii työssään sekä hoidettavien eläinten että niiden omistajien kanssa. Hyvät vuorovaikutustaidot ja asiakkaan ongelmien taustojen ymmärtäminen ovat siksi tärkeä asia eläinlääkäriin työssä. (Paldanius 2012, 25.) Asiakaspalvelun tavoite on etsiä asiakkaan ongelmat ja auttaa asiakasta niissä henkilökohtaisesti sekä saada asiakas tyytyväiseksi. Asiakkaan odotukset ja asiakaspalvelun tarjonta kohtaavat hyvin, jos asiakas on tyytyväinen saamaansa palveluun. (Kangas 1994, 9.) Asiakas on siis palveluja käyttävä henkilö. Asiakkaan toiveet, tarpeet, odotukset, ajatukset ja asenne vaikuttavat asiakaspalvelutilanteeseen. (Grönroos 1987, 43.) Maidontuottajat ja talliyrittäjät ovat siis asiakkaita, jotka käyttävät eläinlääkäripalveluita.

Sekä maidontuottajat että talliyrittäjät ovat maatalousyrittäjiä, jotka harjoittavat yritystoimintaa maatalouden alalla. Maatalousyrittäjä työskentelee tilallaan ja saa toimeentulonsa pääasiassa maataloudesta. (Kuisma & Kallio 2009, 38, 50.) Maidontuottajat ja talliyrittäjät vakuuttavat itsensä maatalousyrittäjän eläkelain mukaisesti eivätkä ole työ- tai virkasuhteessa tekemässään työssä. (Kuka on yrittäjä?)



KUVA 1. Lypsylehmä on maitoa tuottava lehmä. Valokuva Tarja Rautiainen 2011

Maidontuottajalla on maatila, jossa hänellä on maitoa tuottavia lypsylehmiä (kuva 1). Suomalaisista maatiloista joka viides tuottaa maitoa (Joka viides maatila tuottaa maitoa). Maidontuotantotilat ovat Suomessa yleensä vielä perheviljelmiä ja karjatiloilta on keskimäärin 24 lypsylehmää (Hyvän tuotteen alku on hyvässä raaka-aineessa).

Talliyritystä on varsin laaja käsite, koska talliyritystä voi toimia monenlaisen hevosiin liittyvän yritystoiminnan parissa. Talliyrityksellä voi olla harraste- ja ratsuhevosten täysihoitotalli, ratsastuskoulu, ravitalli, kasvatustalli tai matkailu- ja ohjelmalveluja. Ravitalli voi tarjota koulutus-, valmennus- tai kilpailuttamispalveluita. Monet talliyrityksistä eivät ole erikoistuneet, vaan tarjoavat useampaa erilaista toimintamuotoa. (Hevosalan yritys.)

2.2 Eläinlääkäripalveluiden järjestäminen on kunnan velvollisuus

Eläinlääkintähuoltolaissa (L 765/2009) on säädetty kunnallisten ja yksityisten eläinlääkäripalveluiden järjestämisestä (Eläinlääkäripalvelut). *Kunnan on järjestettävä arkipäivisin virka-aikana saatavilla oleva peruseläinlääkäripalvelu asukkaidensa pitämiä kotieläimiä varten sekä sellaisten yhteisöjen pitämiä kotieläimiä varten, joilla on koti-*

paikka sen alueella (L 765/2009 § 11 momentti 1). Kunnan tulee järjestää myös kiireellinen eläinlääkäriapu kaikkina vuorokaudenaikoina alueella olevia kotieläimiä varten. Virka-ajan ulkopuolella järjestettävä kiireellinen eläinlääkäriapu voidaan järjestää yhteistoiminnassa muiden kuntien kanssa päivystysalueella. (L 765/2009 § 13 momentti 1 ja 2.) Kunta voi tarjota peruseläinlääkäripalvelut ja kiireellisen eläinlääkäriavun joko yksityiseltä palvelun tarjoajalta tai järjestää kunnalliset eläinlääkäripalvelut (Eläinlääkäripalvelut).

Eläinlääkintähuoltolain mukaan eläinlääkäripalvelulla tarkoitetaan eläimen terveyden-tilan ja sairauksien toteamista ja todistamista samoin kuin eläinlääkäriavun antamista ja toimenpiteitä eläimen terveyden ja hyvinvoinnin ylläpitämiseksi. Lain mukaan eläinlääkäripalveluun kuuluu myös eläimen pitäminen hoidettavana tai siihen liittyvää tutkimusta varten. Eläinlääkäripalveluihin kuuluu ennaltaehkäisevää terveydenhuolto-työtä, eläimien lopettamista ja eläinlääkinnällisten todistusten antamista. (L 765/2009 § 3 momentti 3.)

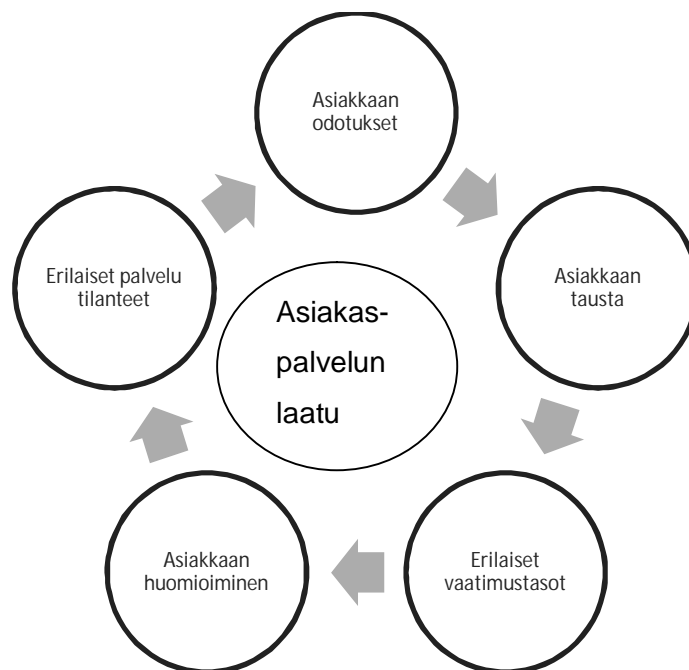
Laki määrittää, kuka saa toimia laillisena eläinlääkärinä ja käyttää eläinlääkäri ammattinimikettä. Oikeus eläinlääkäriammatin harjoittamiseen on vain niillä, jotka ovat lain 29/2000 mukaisesti laillistettu eläinlääkäriammatin harjoittamiseen. (L 29/ 2000 § 2 momentti 1.) Laki määrittelee pätevyysvaatimukset, oikeudet ja velvollisuudet eläinlääkäritointa harjoittavalle eläinlääkärille (Eläinlääkäripalvelut).

Elintarviketurvallisuusviraston tehtäviin kuuluu elintarvikkeiden turvallisuuden ja laadun sekä kasvien ja eläinten terveyden varmistaminen (Eviran esittely). Evira käsittelee myös eläinlääkärien laillistamishakemukset. Jos hakee oikeutta toimia laillistettuna eläinlääkärinä, tulee hakijalla olla riittävä koulutus. Henkilöllä tulee olla suoritettuna eläinlääketieteen lisensiaatin tutkinto, joka pohjautuu joko eläinlääketieteen kandidaatin tutkintoon tai muun vähintään kolmivuotisen alemman korkeakoulututkinnon tai tasoltaan muun vastaavan koulutuksen suorittamiseen. Lisäksi hakijan täytyy antaa sekä kirjallisesti että suullisesti eläinlääkäriinvakuutus. (L 29/2000 § 3 momentti 1.) Suomen Eläinlääkäriliiton mukaan Suomessa on yhteensä noin 2150 laillistettua eläinlääkärinä (Suomen eläinlääkärit).

3 ELÄINLÄÄKÄRIPALVELUIDEN LAATU JA SAATAVUUS

Palvelun laatu on hyvää tuotteen, toiminnan tai palvelun laadun täyttäessä tai ylittäessä asiakkaan odotukset (Valvio 2010, 46). Kuvio 1 havainnollistaa asiakaspalvelun laatuun vaikuttavia asioita. Palvelun laatua arvioivat asiakkaat, joilla kaikilla on esimerkiksi erilaiset taustat, ikä ja sukupuoli. Kaikki ihmiset ovat erilaisia yksilöitä, ja jokaisella on oma käsityksensä siitä kuinka heitä tulisi palvella. (Valvio 2010, 81.) Koska laadun mittaa aina toinen ihminen, asiakas, on vaikeaa laatia vähimmäistasoa palvelun laadulle (Eräsalo 2011, 17).

Asiakaspalvelun laatuun liittyy olennaisesti tyytyväinen asiakas. Eri asiakkaat ovat tyytyväisiä eritasoiseen ja -laatuiseen palveluun. Asiakkaan voidaan ajatella olevan tyytyväinen palveluun, jos hän saa vähintään sen, mitä odotti. Tyytyväinen asiakas on saanut ongelmaansa ratkaisun ja on huojentunut: Asiakkaalle jää tunne, että tehty ratkaisu on vaivan arvoinen. (Pesonen, Lehtonen & Toskala 2002, 62.)



KUVIO 1. Asiakaspalvelun laatuun vaikuttavat useat erilaiset tekijät (Mukaiillen Valvio 2010, 81.)

Saatavuudella on myös merkitystä palvelun laatuun. Saatavuuden ollessa hyvä saa asiakas haluamansa tuotteen tai palvelun oikeaan aikaan, oikeassa paikassa ja niin helposti kuin se on mahdollista. Palveluiden saatavuuteen vaikuttavat monenlaiset tekijät, kuten henkilökunnan määrä ja ammattitaito, aukioloajat ja aikataulut sekä palvelupisteiden sijainti. (Pesonen, Lehtonen & Toskala 2002, 38.) Eläinlääkäripalveluissa eläinlääkäreiden lukumäärä ja osaaminen sekä eläinlääkäriin yhteyden saaminen ja palveluiden sijainti vaikuttavat palvelun saatavuuteen.

Aluehallintoviraston julkaisemassa eläinlääkintähuollon arvioinnissa eläinlääkäripalveluiden saatavuutta on arvioitu kysynnän, tarjonnan ja saavutettavuuden avulla. Palvelujen saavutettavuuteen vaikuttavat etäisyydet ja eläinlääkäreiden määrä suhteessa eläinmäärään. Saatavuuteen voi vaikuttaa myös priorisointi. Päivystyksessä eläinlääkäri voi joutua päättämään, minkä tapauksen hän hoitaa ensin. Tällöin toinen asiakas voi joutua odottamaan pitkän aikaa hoitoa, ja hänen osaltaan eläinlääkäripalvelujen saatavuus heikkenee. (Eläinlääkintähuolto.)

Eläinlääkäripalvelujen saatavuuteen vaikuttaa myös lomasijaisten saaminen. Saavutettavuutta voidaan lisäksi arvioida esimerkiksi palvelujen maantieteellisillä etäisyyksillä sekä alueellisilla eroilla, joita palvelun käytössä on. (Eläinlääkintähuolto.) Maantieteellisillä etäisyyksillä voidaan tarkoittaa eläinlääkäriin sijaintia suhteessa esimerkiksi maidontuotantotilojen ja talliyritysten sijaintiin.

3.1 Eläinlääkärikäynti on palvelutilanne

Eläinlääkäreillä on hyvin monenlaisia asiakkaita maidontuottajissa ja talliyrittäjissä. Joku voi olla tyytyväinen eläinlääkäritä saamaansa palveluun toisen ollessa tyytymättön. Jokainen eläinlääkäripalveluita käyttävä asiakas arvioi saamaansa eläinlääkäripalvelua omista lähtökohdistaan, näkökulmistaan ja taustoistaan. (Valvio 2010, 82.)

Palvelun laadun arviointiin vaikuttaa myös tilanne. Asiakkaan mieliala, kuten kiire, vaikuttaa puolestaan tilanteeseen. Esimerkiksi äkilliset tilanteet ovat haastavia, sillä silloin asiakkaat ovat yleensä kärsimättömiä. (Valvio 2010, 82.) Ihmisillä on myös erilaiset vaatimukset laadun suhteen, sillä palvelun laadun tason kokemista ohjaavat esimerkiksi kokemukset. (Valvio 2010, 84.) Loppujen lopuksi palvelun laadun taso on aina asiakkaan oma kokemus (Rissanen 2005, 16). Kun eläinlääkäri saapuu päivystysaikana maidontuotantotilalle, on monesti kyseessä kiireinen tapaus. Tällöin mai-

dontuottaja eli asiakas voi olla tavanomaista kärsimättömämpi, mikä vaikuttaa palvelun laadun arviointiin.

Hyvän palvelukokemuksen kannalta tärkeitä asioita ovat asiakkaan tervehtiminen ja huomioiminen palvelutapahtuman eri vaiheissa, kohtelias käytös ja ystävällisyys, asiakkaan puhutteleminen, viestintä palvelutilanteessa, asiantuntemus, tekninen osaaminen ja työn hallinta (Eräsalo 2011, 16). Lisäksi asiakaspalvelun laatuun vaikuttavat palvelualttius, joustavuus, kärsivällisyys, empatia, ilmaisukyky, luotettavuus, vakuuttavuus ja ihmistuntemus. Oman työn arvostaminen on tärkeää hyvän palvelukokemuksen aikaan saamiseksi. (Kangas 1994, 25–30.) Asiakaspalvelijan esiintyminen sekä palautteen antamisen ja vastaanottamisen taidot luovat myös hyvää palvelukokemusta (Valvio 2010, 122).

Eläinlääkärin kehonkieli kertoo paljon esimerkiksi eläinlääkärin suhtautumisesta asiakkaisiin, eläimiin ja työhönsä. Jos kommunikaatio on puutteellista eläinlääkärin ja asiakkaan välillä, vaikuttaa se asiakastyytyväisyyteen. Se, millä tavalla eläinlääkäri toimii tilalla, on tärkeää eläinlääkäripalveluiden laadun arvioinnissa.

3.2 Eläinlääkäripalveluiden tarve maidontuotantotiloilla ja talliyrityksillä

Vuonna 2011 Pohjois-Savon ELY-keskuksen alueella nautoja oli 120 300, joista lypsylehmiä oli 38 100. Koko maassa nautoja oli puolestaan yhteensä 914 100, joista lypsylehmiä on 285 500. Kun Pohjois-Savon lukuja verrataan koko Suomen lukuihin, huomataan, että Pohjois-Savon lypsylehmien osuus Suomen lypsylehmistä on 13,3 % (Kotieläintenlukumäärä, Matilda-maataloustilastot.)

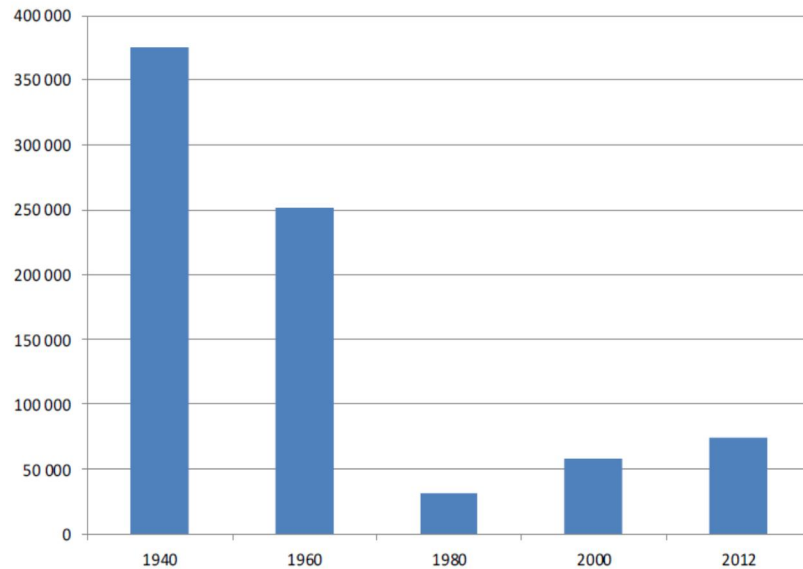
Matilda-maataloustilastojen mukaan Pohjois-Savossa on tuotettu kiintiökausilla 2010/11 ja 2011/12 toiseksi eniten maitoa Suomessa, kun maidontuotantoa vertaillaan ELY-keskusten välillä (Maidontuotanto ELY-keskuksittain kiintiökausilla 2010/11 ja 2011/12). Pohjois-Savo on maantieteellisesti pieni alue, koska se on vain noin 5,2 % koko Suomen pinta-alasta (Pohjois-Savon väkiluku, pinta-ala ja asukastiheys). Pohjois-Savo tuotti kuitenkin noin 14 % Suomessa tuotetusta maidosta kiintiökaudella 2011/12, joten Pohjois-Savo on tärkeä osa suomalaista lypsykarjataloutta (Maidontuotanto ELY-keskuksittain kiintiökausilla 2010/11 ja 2011/12). Lisäksi on hyvä muistaa, että maidontuotannolla on iso merkitys alue- ja rakennepoliittisesti, koska se on merkittävin maatalouden tuotantosuunta maassamme (Maito on tärkein maataloustuotteemme).

Maidontuotantotiloilla tarvitaan eläinlääkäripalveluita monenlaisissa tilanteissa. Esimerkiksi Pitkästen maidontuotantotilalla Nilsiässä käytetään eläinlääkäripalveluita kerran kuukaudessa. Eläinlääkärinä tarvitaan sairauksien ja hedelmällisyshäiriöiden hoidossa sekä myös vasikoiden nupoutuksessa. Eläinlääkäri käy rauhoittamassa vasikat ja antaa niille kivunlievityksen nupoutusta varten. Pitkästen mielestä eläinlääkäripalveluiden tilanne on tällä hetkellä kohtalaisen hyvä Pohjois-Savossa. Omalle asuinpaikkakunnalleen Pitkäset kaipaavat useampaa eläinlääkärinä kuin mitä siellä tällä hetkellä on. Lisäksi he toivovat, että ilta- ja viikonloppupäivystykset olisivat toimivampia. Tieto päivystävästä eläinlääkäristä voisi olla myös helpommin saatavilla, esimerkiksi paikallislehdessä voisi ilmoittaa päivystävät eläinlääkärit. Pitkäset toivovat valmistuvien eläinlääkärien tulevan työskentelemään tuotantoeläinten parissa. (Pitkänen & Pitkänen 7.3.2013)

Suomessa on yhteensä 16 000 tallia, joista kokoaikaisia yrityksiä on 4000 ja osa-aikaisia 6500. Lisäksi Suomeen perustetaan vuosittain arvioilta 100-200 uutta hevos-talousyritystä. (Hollmén & Laitinen 2012, 14.) Pohjois-Savon osalta hevosten ja tal-liyritysten lukumäärien selvittäminen on ollut haasteellista, sillä tilastoitua tietoa ei löytynyt niiden osalta. Kuitenkin Suomen Hevostietokeskus ry:n toiminnanjohtajan mukaan Pohjois-Savossa on 4600 hevosta ja noin 170 hevosalan yritystä (Heiskanen 2013).

Hevosten lukumäärä on kasvanut runsaasti viime vuosina Suomessa. Kuviosta 2 näkyy hevosten lukumäärän vaihtelut Suomessa vuosikymmenien aikana. Hevosten määrä alkoi vähentyä huomattavasti 1950-luvulla. On kuitenkin huomattavissa, että aivan viime vuosina hevosten lukumäärä on ollut kasvussa. (Hevonen tulee takaisin.) Hevosten lukumäärä on kasvanut vuodesta 2000 vuoteen 2011 lähes 20 000 hevosella. Vuonna 2011 Suomessa oli 75 500 hevosta. Näistä 31 900 hevosta oli maatilayrittäjien omistuksessa. Myös hevosharrastajien määrä on kasvamaan päin. Vuonna 2011 raviurheilua seurasi tai harrasti 200 000 henkilöä ja ratsastusta 160 000 henkilöä. Hevostalous on rahallisesti merkittävää yritystoimintaa, sillä hevostaloudessa liikkuu suuret rahat. On arvioitu, että hevostaloudessa liikkuu Suomessa 830 miljoonaa euroa vuodessa. (Hollmén & Laitinen 2012, 14.)

Hevosmäärän historia



KUVIO 2. Hevosmäärän kehittyminen Suomessa (Suomen Hippos ry)

Kasvavalla hevosalalla on tarvetta eläinlääkäripalveluille. Juankoskelainen talliyrittäjä, Kekäläinen, kertoo käyttävänsä eläinlääkäripalveluita noin kerran kuukaudessa. Hän käyttää eläinlääkäripalveluita ennaltaehkäisevään hoitoon, sairauksiin ja tapaturmiin. Lisäksi eläinlääkäriä tarvitaan rokotusten ja madotusten yhteydessä. Joskus eläinlääkäriä tarvitaan hevosen lopettamiseen. (Kekäläinen 10.3.2013)

Kekäläinen pitää eläinlääkäripalveluiden tilannetta Pohjois-Savossa tällä hetkellä hyvänä. Hän näkee, että hänen kotipaikkakunnallaan on tarpeeksi eläinlääkäreitä. Kekäläinen toivoo kuitenkin eläinlääkäreiltä enemmän hevosiin perehtymistä. Hän kaipaa eläinlääkäreiltä esimerkiksi asiantuntemusta hevossairauksista. (Kekäläinen 10.3.2013.)

3.3 Eläinlääkäripalvelujen tilanne Pohjois-Savossa

Eläinlääkärinvirkoja on tällä hetkellä Itä-Suomen alueella Aluehallintoviraston näkemyksen mukaan riittävästi. Sijaisten saaminen eläinlääkäreille ei ole kuitenkaan aina

helppoa. Joissakin syrjäisissä kunnissa sijaisten saanti eläinlääkärille voi olla lähes mahdotonta. (Eläinten terveyden- ja hyvinvoinnin sekä kuntien järjestämien eläinlääkäripalveluiden valvontasuunnitelma vuosille 2011–2014, 11; Tuovinen 2008, 4.) Myös avointen virkojen täyttäminen on ajoittain vaikeaa. Eläinlääkärien työtehtävät on pystytty hoitamaan ilman pitkiä katkoja, koska kunnaneläinlääkärit ovat olleet joustavia. On syytä huomioda se tosiasia, että kunnaneläinlääkäreiden työkuormitus on toisinaan ollut suhteettoman suurta (Eläinten terveyden- ja hyvinvoinnin sekä kuntien järjestämien eläinlääkäripalveluiden valvontasuunnitelma vuosille 2011–2014, 11).

Koska eläinlääkärin työ on raskasta ja sijaisten saanti hankalaa, niin osa eläinlääkäreistä on ryhtynyt hoitamaan vain pieneläinpraktiikkaa (Eläinterveyden tekijät-hankesuunnitelma). Eläinlääkärin työ on raskasta, koska työmatkat ovat pitkiä ja työvaiheet ovat ergonomisesti hankalia ja voimaa vaativia. Lisäksi eläinlääkärin työhön kuuluu tapaturma-alttiita tilanteita, joiden riskiä lisää yksin työskenteleminen. Eläinlääkärit joutuvat tekemään pitkiä päivystysvuoroja, jotka rasittavat henkisesti. (Reijula 2005.) Vuonna 2011 Pohjois-Savossa oli 35 kunnaneläinlääkärinä, jotka tekivät töitä Pohjois-Savon 21 kunnassa (Eläinten terveyden- ja hyvinvoinnin sekä kuntien järjestämien eläinlääkäripalveluiden valvontasuunnitelma vuosille 2011–2014, 11; Tietopalvelut).

Opetusministeriön tekemän eläinlääkärien erikoistumiskoulutusta selvittävän raportin mukaan Suomessa oli tuotantoeläimiin erikoistuneita eläinlääkäreitä 70 vuonna 2009. Hevosten sairauksiin erikoistuneita eläinlääkäreitä oli taas yhteensä 27. (Eläinlääkärien erikoistumiskoulutusta selvittävä raportti 2009, 29.)

Aluehallintoviraston mukaan Itä-Suomen kunnilla ei ole riittäviä resursseja eläinterveydenhuoltoon. Suunnitelmallisen terveydenhuoltotyön tekemistä haittaa usein irrallinen tehtäväkenttä ja muut virkatehtävät, jotka kuuluvat kunnaneläinlääkärille. Muita virkatehtäviä ovat peruseläinlääkäripalveluiden ja päivystyksen lisäksi esimerkiksi valvonnat. (Eläinten terveyden- ja hyvinvoinnin sekä kuntien järjestämien eläinlääkäripalveluiden valvontasuunnitelma vuosille 2011–2014, 11).

Talliyhtymien kannalta klinoiden sijainnilla on suuri merkitys eläinlääkäripalveluihin. Suomen Hevostietokeskus ry:n mukaan Pohjois-Savon alueella sijaitsee Kiuruvedellä Hingunniemen hevosklinikka ja Kuopiossa Sorsalon raviradalla Kuopion yksityinen eläinlääkäriasema. Internetsivujen mukaan kumpikaan klinikoista ei ole kuitenkaan tällä hetkellä eli keväällä 2013 toiminnassa. (Klinikat ja laboratoriot.)

4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Opinnäytetyössä tehtiin tutkimus, jolla selvitettiin eläinlääkäripalveluiden saatavuutta ja laatua Pohjois-Savon alueella. Maidontuottajille ja talliyrittäjille suunnatulla kyselyllä kerättiin määrällistä tietoa. Määrällistä tietoa keräävää tutkimusta kutsutaan kvantitatiiviseksi tutkimukseksi, jolla haetaan vastausta kysymyksiin mikä, missä, paljonko tai kuinka usein. (Heikkilä 2005, 16.)

Kvantitatiivisella tutkimuksella voidaan tutkia myös kysymyksiä, jotka liittyvät prosenttiosuuksiin tai lukumääriin ja joissa ilmiöitä kuvataan numeerisen tiedon avulla (Heikkilä 2005, 17). Tutkimuksessa selvitettiin esimerkiksi kuinka suuri prosenttiosuus maidontuottajista pitää eläinlääkäripalveluita kokonaisuudessaan hyvinä.

Kvantitatiivisella tutkimuksella pystytään selvittämään asioiden välisiä riippuvuuksia tai tarkastelemaan muutoksia ilmiöissä (Heikkilä 2005, 16). Ristiintaulukointi on yksi keino tarkastella kahden muuttujan välistä riippuvuutta (Kananen 2011, 77). Molemmat tarkasteltavat muuttujat esitetään samassa taulukossa. Toinen muuttujista on sarakemuuttuja, joka asettuu sarakkeille. Toinen muuttujista on rivimuuttuja, joka on riveillä. (Heikkilä 2010, 210.) Ristiintaulukoinnin avulla voidaan selvittää, onko sarakke- ja rivimuuttujan välillä riippuvuutta. X^2 – riippumattomuustestillä (Khiin neliö testi) pystytään puolestaan testaamaan, onko riippuvuus tilastollisesti merkittävä. (Heikkilä 2010, 212.) Tässä tutkimuksessa merkitsevyytasona käytettiin 5 %. Jos joidenkin asioiden välillä löytyy riippuvuussuhde, niin niihin asioihin voidaan vaikuttaa (Kananen 2011, 76).

Kvantitatiivisella tutkimuksella pystytään selvittämään olemassa oleva tilanne, mutta syitä ei välttämättä pystytä selvittämään tarpeeksi (Heikkilä 2005, 16). Kvantitatiivisella tutkimuksella saatuja tuloksia voidaan esittää esimerkiksi erilaisilla kuvioilla, joita ovat pylväs- ja ympyrädiagrammit sekä muut graafiset kuviot. Taulukoiden ja kuvioiden avulla voidaan esittää esimerkiksi tietoa prosenteista, keskiarvoista ja riippuvuuksista asioiden välillä. (Berry 2005, 3.)

Tutkimuksen kohderyhmänä olivat maidontuottajat ja talliyrittäjät. Kohderyhmään kuuluivat maidontuottajat, koska Pohjois-Savo on vahvaa maidontuotantoaluetta (Pohjois-Savo on vahvaa maatalousaluetta). Koko Suomessa maidontuottajia on 10 395, ja Pohjois-Savossa 1417, joten Pohjois-Savossa on 13,6 % koko Suomen mai-

dontuottajista (Tilojen lukumäärä Ely- keskuksittain kiintiökausilla 1997/98- 2011/12). Tallyrittäjät kuuluivat maidontuottajien tavoin Eläinterveyden tekijät- hankkeen kohderyhmään, joten oli luontevaa, että ne molemmat olivat opinnäytetyön kohderyhmässä. Kaikissa tuotannonsuunnissa tarvitaan tietenkin eläinlääkäripalveluita, mutta tässä työssäni keskityin vain maidontuottajien ja talliyrittäjien saamaan palveluun.

Kyselytutkimus toteutettiin Pohjois-Savon alueella, johon kuuluivat vuonna 2012 Iisalmen, Juankosken, Kaavin, Keiteleen, Kiuruveden, Kuopion, Lapinlahden, Leppävirran, Maaningan, Nilsian, Pielaveden, Rautalammin, Rautavaaran, Siilinjärven, Sonkajärven, Suonenjoen, Tervon, Tuusniemen, Varkauden, Vesannon ja Vieremän kunnat (Tietopalvelut). Pohjois-Savoon kuului siis 21 kuntaa, mikä näkyy kuviosta 3.



KUVIO 3. Pohjois-Savossa on 21 kuntaa (Tietopalvelut)

4.1 Tutkimuksen tavoitteet

Opinnäytetyön tavoitteena on saada tietoa eläinlääkäripalveluiden saatavuudesta ja laadusta, selvittää maidontuottajien ja talliyrittäjien näkemyksiä eläinlääkäripalveluista, hankkia tietoa eläinlääkäripalveluiden toimivuudesta sekä hakea vastauksia eläinlääkäripalveluiden parantamiseen. Opinnäytetyön tekemistä ja tavoitteita linjaa tutkimusongelma: Kuinka tyytyväisiä pohjoissavolaiset maidontuottajat ja talliyrittäjät ovat eläinlääkäripalveluiden saatavuuteen ja laatuun?

Tulosten avulla saadaan tämänhetkistä tietoa eläinlääkäripalveluiden saatavuudesta ja laadusta. Kun tämänhetkinen tilanne on selvillä, on palveluiden parantaminen mahdollista. Näin voidaan saada parempia palveluja, mikä tarkoittaa parhaimmillaan nopeampia, laadukkaampia ja joustavampia eläinlääkäripalveluita. Maidontuottajat ja talliyrittäjät voivat saada siten parempaa hoitoa eläimille nopeammin, mikä voi näkyä yrittäjien taloudessa. Jos eläinlääkäriä ei tarvitse odotella niin kauaa, säästyy yrittäjien työaika.

Toivon, että työstäni on oikeasti hyötyä sekä eläinlääkäripalveluita käyttäville asiakkaille, että itse palvelua tuottaville eläinlääkäreille. Jos tutkimuksessa selviää epäkohtia eläinlääkäripalveluista, voi Eläinterveyden tekijät -hanke pyrkiä vaikuttamaan niihin.

4.2 Kyselylomakkeiden laadinta

Kyselylomakkeiden tekeminen aloitettiin toukokuussa 2012. Aluksi ideoitiin kysymyksien aiheita karkeasti sekä käsin että kirjoitusohjelmalla. Lisäksi tutustuttiin aikaisemmin tehtyihin kyselyihin, joista saatiin hyviä ajatuksia ja ohjeita kyselylomakkeiden tekemiseen. Kun aihealueita oli saatu hahmoteltua, aloitettiin kysymysten muokkaaminen.

Liitteestä 1 näkyy, että maidontuottajille suunnatun kyselyn alussa kysyttiin taustatietoja, kuten vastaajan ikää, sukupuolta, asuinpaikkakuntaa, koulutustasoa, lehmämäärää ja tuotantorakennuksen tyyppiä. Talliyrittäjille suunnatussa kyselyssä (liite 2) kysyttiin lähes samat taustatiedot kuin maidontuottajille suunnatussa kyselyssä. Talliyrittäjiltä kysyttiin lehmämäärän sijaan tallissa olevien hevosten lukumäärää, ja tuotantorakennuksen tyyppiä ei kysytty heiltä.

Molemmilla kyselyillä selvitettiin taustatietojen keräämisen lisäksi, mitä mieltä maidontuottajat ja talliyrittäjät ovat eläinlääkäreiden eläinten käsittelytaidoista ja pätevyydestä, päivystyspalvelun laadusta, tavoitettavuudesta ja tilakäyntien aikataulujen pitävyydestä sekä eläinlääkäreiden asiakaspalvelutaidoista. Lisäksi heiltä kysyttiin, onko heidän mielestään eläinlääkäripalveluiden saatavuudessa tapahtunut muutosta huonompaan tai parempaan suuntaan viimeisen vuoden aikana. Eläinlääkäripäivystyksen toimivuus oli yksi tutkittavista asioista.

Kyselyllä selvitettiin myös, kuinka usein eläinlääkäripalveluita käytetään ja millaisia eläinlääkäripalveluita käytetään. Liitteistä 1 ja 2 näkyvät samoin avoimet kysymykset, joita ovat kysymykset numeroilla 17 ja 25. Niissä tiedusteltiin syitä palvelujen muutoksiin ja keinoja palvelujen parantamiseen.

Molemmat kyselyt toteutettiin Webropol-ohjelmalla, jolla kyselylomakkeet tehtiin. Webropol on Internetissä oleva kysely- ja tiedonkeruusovellus, jolla kyselyitä voidaan tehdä kätevästi. Tulokset ja tiedot olivat melko helppo siirtää Webropolista Exceliin ja sitä kautta SPSS-ohjelmaan. (Webropol 2.0.)

Kyselylomakkeita testattiin syyskuussa 2012 kohdejoukkojen edustajilla ennen kyselyiden lähettämistä. Testaajiin kuului sekä maidontuottajia että talliyrittäjiä, jotka antoivat kyselylomakkeista rakentavaa palautetta. Testaajat antoivat palautetta kysymysten asettelusta, kysymysten selkeydestä, vastausvaihtoehtojen sisällöllisestä toimivuudesta ja vastaamiseen kuluva ajasta. Saadun palautteen perusteella kyselylomakkeiden joitakin kohtia muutettiin selkeämmiksi. Lisäksi lisättiin muutama kysymys annettujen palautteiden perusteella. Korjausten jälkeen ohjaavat opettajat ja toimeksiantaja katsoivat kyselyt vielä läpi.

4.3 Aineiston hankinta ja käsittely

Maidontuottajille suunnattu kysely lähetettiin 4.10.2012 ItäMaidon avustuksella 563 pohjoissavolaisen maidontuottajan sähköpostiin. Koska maidontuottajien henkilötietoja ja sähköpostiosoitteita ei voitu luovuttaa ulkopuoliselle, ItäMaito lähetti kyselyn tuottajille. Lähetin linkin kyselystä ItäMaitoon Taina Voutilaiselle, joka välitti linkin edelleen Riikka Rissaselle. Rissanen laittoi kyselyn eteenpäin menemään maidontuottajien sähköposteihin. Kyselystä lähetettiin maidontuottajille 22.10.2012 muistutusviesti, jossa vielä vastaamattomia kehoitettiin vastaamaan kyselyyn. Kyselyssä vastausaikaa oli 31.10.2012 asti eli yhteensä 28 päivää.

Talliyrityksille suunnattu kysely laitettiin 27.9.2012 Suomen Hevostietokeskus ry:n Internetsivulle, josta siihen pääsi vastaamaan vastausaikana. Kysely oli Suomen Hevostietokeskus ry:n nettisivuilla ajankohtaista-osiossa 12.10.2012 saakka. Vastausaikaa oli siis 16 päivää. Kyselyn laitoi Suomen Hevostietokeskuksen nettisivuille Minna-Liisa Heiskanen.

Lisäksi Hevostallinetin Internetsivuilta kerättiin Pohjois-Savossa toimivien tallien yhteystiedot. Hevostallinet löytyy osoitteesta www.hevostalli.net. Internetsivulla on koottu yhteen talliyrityksien nettisivuja, mistä tiedot ovat saatavilla maakunnittain. Talliyrityksille suunnattu kysely lähetettiin sitten listattuihin sähköpostiosoitteisiin 30.9.2012. Sähköpostiosoitteita oli yhteensä 67 kpl.

Kyselyiden vastaukset tulivat Webropoliin, jossa molemmille kyselyille oli erilliset kansiot. Vastaajilta ei kerätty minkäänlaisia henkilötietoja, joten Webropoliin tuli näkyviin vain vastaukset kysymyksiin. Aineistoa käsiteltiin SPSS-ohjelmalla. SPSS-ohjelmisto on tarkoitettu tietojen analysointiin. Ohjelmiston avulla saatiin tiedoista olennaisin esille, ja numeroaineistoista irti selkeää tietoa. Ohjelman avulla tietoja voitiin esimerkiksi ryhmitellä. SPSS-ohjelmistolla voitiin tiedon analysoinnin lisäksi keskittyä tulosten hyödyntämiseen. Ohjelmiston avulla aineistoa pystyttiin tarkastelemaan tilastollisesti. (SPSS statistics.)

Kyselystä saadut vastaukset siirrettiin Webropolista SPSS-ohjelmaan 19.11.2012. Tuloksien siirtäminen tapahtui Excelin kautta. SPSS-ohjelman avulla jokaisen kysymyksen vastaukset käsiteltiin. Lisäksi ohjelmistolla tutkittiin, onko joidenkin asioiden välillä riippuvuuksia. Lopuksi saaduista tuloksista tehtiin yhteenveto ja tuloksia analysoitiin tekemillä niistä johtopäätöksiä.

4.4 Tutkimuksen luotettavuus

Tutkimuksen tulosten pätevyyden kannalta on tärkeää, että tutkimus on luotettava. Luotettavuus eli reliabiliteetti tarkoittaa tulosten tarkkuutta eli tulokset eivät voi olla sattumanvaraisia. Jos tutkimus on tehty luotettavasti, niin toistamalla tutkimus saadaan samoja tuloksia kuin aikaisemmin. Tutkimuksen tulokset voivat tosin poiketa aikaisemmin tehdystä tutkimuksesta, jos tutkimuksien välissä on kulunut paljon aikaa. (Heikkilä 2005, 30.) Tämä tutkimus on toistettavissa, koska kysely voitaisiin tehdä uudestaan maidontuottajille ja talliyrityksille.

Otoskoolla on vaikutusta luotettavuuteen ja pätevyyteen. Otoskoon tulisi olla riittävän suuri, jotta kysely on luotettava (Heikkilä 2005, 30). Tutkimuksessa otoskoko on maidontuottajien osalta hyvä. Kysely lähetettiin Pohjois-Savossa ItäMaidon maidontuottajille, jotka olivat ilmoittaneet sähköpostinsa ItäMaidolle. Näitä maidontuottajia oli 563. Otoskoko voisi olla toisaalta laajempi, koska Pohjois-Savossa maidontuottajia on yhteensä 1417 (Tilojen lukumäärä Ely- keskuksittain kiintiökausilla 1997/98-2011/12). Kysely meni siis noin 39 %:lle Pohjois-Savon maidontuottajista.

Talliyrittäjät pystyivät vastaamaan kyselyyn Internetissä, Suomen hevostietokeskuksen verkkosivuilla. Talliyrittäjissä otoskokoan kuuluivat kaikki Pohjois-Savon talliyrittäjät, sillä periaatteessa kaikilla talliyrittäjillä oli mahdollisuus vastata kyselyyn Internetissä. Lisäksi kysely lähetettiin 67 talliyrittäjälle sähköpostin kautta.

Vastausprosentti vaikuttaa myös tutkimuksen luotettavuuteen. Jos vastausprosentti on liian alhainen, ei tutkimuksesta voida tehdä pitkälle meneviä johtopäätöksiä. (Heikkilä 2005, 30.) Vastausprosentiksi saatiin maidontuottajien osalta 40,3 %, mikä on hyvä vastausprosentti tämäntyyppiselle kyselylle. Vastausprosentti olisi voinut olla korkeampi kuin mitä se nyt oli, mutta syksyn säät saattoivat vaikuttaa kyselyyn vastaamiseen. Koska syksy oli kovin märkä, oli monella maidontuottajalla syyspeltotyöt vielä kesken kyselyn lähettämisen ajankohtana. Yrittäjien kiire saattoi vaikuttaa osaltaan vastausprosenttiin.

Talliyrittäjien osalta vastausprosentin määrittäminen on hiukan ongelmallista, koska ei ole mahdollista tietää, kuinka suuren määrän talliyrittäjiä kysely on tavoittanut. Suomen Hevostietokeskus ry:n toiminnanjohtajan mukaan hevosalan yrityksiä on Pohjois-Savossa noin 170 (Heiskanen 4.2.2013). Näin vastausprosentiksi voidaan arvioida 19,4 %. Kyselyssä saatiin kuitenkin varsin vähän vastauksia, joten tulosten pohjalta ei pystytä tekemään pitkälle meneviä johtopäätöksiä.

Tutkimuksen tulisi olla luotettavan lisäksi pätevä ja puolueeton. Pätevyydellä eli validiteetilla tarkoitetaan sitä, ettei tutkimuksessa esiinny systemaattisia virheitä. (Heikkilä 2005, 30.) Systemaattinen virhe tarkoittaa sellaista toistuvaa virhettä, joka johtuu mitattavien käsitteiden ja muuttujien huonosta määrittelystä. Jotta tutkimus on pätevä, tulee sillä olla täsmällisiä tavoitteita ja sen tulee mitata haluttuja asioita. (Heikkilä 2005, 29.) Validiteetti tarkoittaa sitä, että tutkimusongelman kannalta mitataan ja tutkitaan oikeita asioita (Kananen 2011, 118). Sen takia on tärkeää, että mittari eli kysely mittaa sitä, mitä sen on tarkoitus mitata (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 226).

Kyselylomakkeissa validius pyritään varmistamaan muuttujien tarkalla määrittämisellä (Heikkilä 2005, 30).

Mittarien eli kyselylomakkeiden onnistuminen vaikuttaa osaltaan tutkimuksen luotettavuuteen ja pätevyYTEEN. Jos mittari epäonnistuu joltain osin, voi koko tutkimus epäonnistua. Esimerkiksi epäselvät tai harhaanjohtavat kysymykset voivat aiheuttaa epätarkkuutta tuloksiin, sillä ne voidaan ymmärtää eri tavalla kuin kysyjä on tarkoittanut. Kyselylomake pyrittiin tekemään huolella ja ajan kanssa, jotta siihen ei jäisi virheitä. Kysymyksistä tehtiin niin selkeitä, että niihin ei jäänyt tulkinnanvaraa.

Tutkimus tulee toteuttaa aina objektiivisesti eli puolueettomasti. Toisin sanoen tutkijan subjektiivisuus ei saa näkyä tutkimuksessa. (Heikkilä 2005, 30.) Tämän opinnäytetyön pohjana olevassa kyselyssä ei kysyjän ja vastaajan välillä ole välitöntä vuorovaikutusta, sillä vuorovaikutus tapahtuu kyselylomakkeen välityksellä. Tämän vuoksi objektiivisuus on helppo säilyttää, koska vastaajaan ei pysty vaikuttamaan samalla tavalla kuin kasvokkain tapahtuvassa haastattelussa (Heikkilä 2005, 66). Kyselyssä ei kysytä vastaajien henkilötietoja, joten vastauksia ei voida yhdistää tiettyyn henkilöön. Tutkimustuloksiin ei pyritä vaikuttamaan mitenkään, joten tutkimus on objektii-vista.

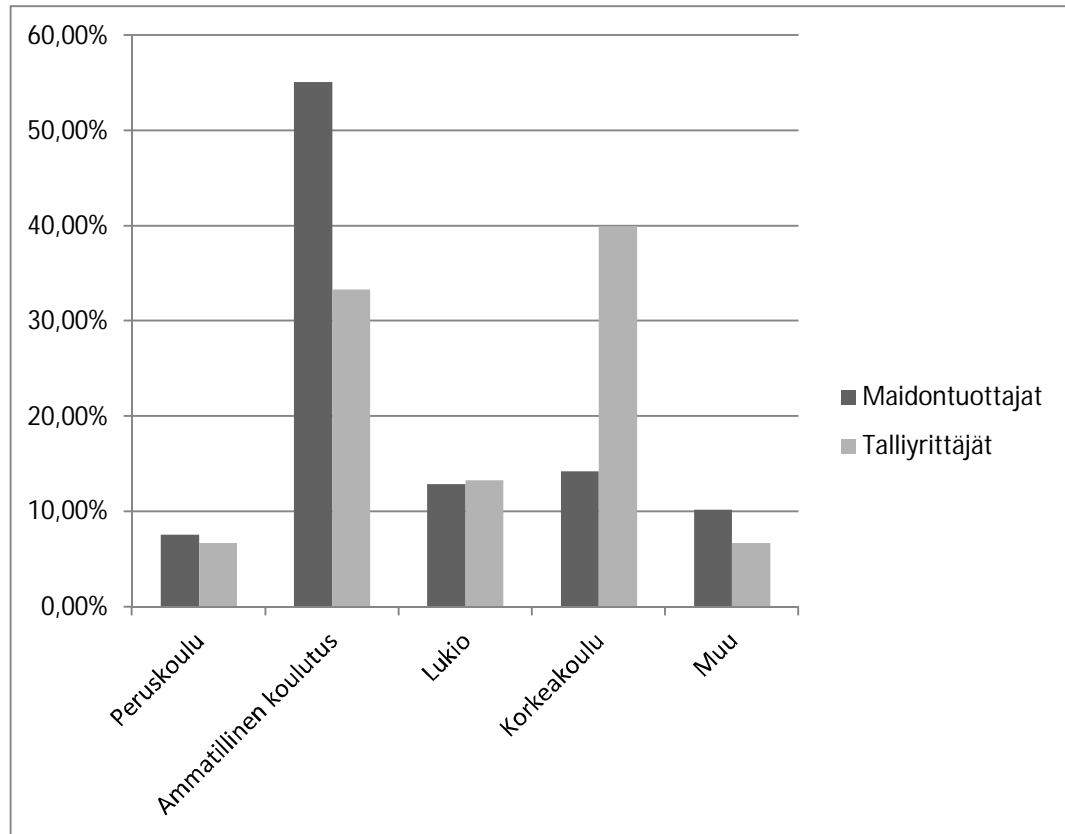
Kyselyt lähetettiin vastaajille puolueettomasti. Maidontuottajista kyselyn saivat kaikki, joiden sähköpostiosoitteet olivat ItäMaidon tiedossa. Kaikilla talliyrityksillä oli vapaa pääsy Suomen Hevostietokeskuksen Internetsivuille. Sähköpostin kautta lähetetyt kyselyt menivät kaikille niille Pohjois- Savon talliyrityksille, joiden sähköpostiosoitteet oli saatavissa alueelta Hevostallinetin sivuilta. Joten kyselyyn vastaajia ei valikoitu millään tavalla. Tutkimuksessa saadut vastaukset siirrettiin Webropolista Excelin kautta SPSS-ohjelmaan. Koska vastauksia ei tarvinnut kirjata käsin, pieneni virheiden riski tietoja siirrettäessä.

5 TUTKIMUKSEN TULOKSET

Eläinlääkäripalveluiden saatavuutta ja laatua koskevaan kyselyyn vastasi sekä maidontuottajia että talliyrittäjiä Pohjois-Savon alueelta. Maidontuottajille suunnattuun kyselyyn vastasi kaikkiaan 227 maidontuottajaa. Kyselylomake lähetettiin 563 maidontuottajalle, joten vastausprosentiksi saatiin 40,3 %. Talliyrittäjille suunnattuun kyselyyn saatiin vastauksia yhteensä 33 yrittäjältä. Suomen Hevostietokeskus ry:n toiminnanjohtajan mukaan Pohjois-Savossa on noin 170 hevosalan yritystä (Heiskanen 4.2.2013). Vastausprosentiksi voidaan arvioida 19,4 %.

Vastanneiden maidontuottajien (n=225) keski-ikä on 45 vuotta ja talliyrittäjien (n=32) 39,5 vuotta. Maidontuottajista nuorin on 21-vuotias ja vanhin 64-vuotias. Talliyrittäjistä nuorin on 25-vuotias ja vanhin 59-vuotias. Kyselyyn vastanneista maidontuottajista (n=224) miehiä on 48,2 % ja naisia 51,8 %, kun taas talliyrittäjistä (n=32) miehiä on 9,4 % ja naisia 90,6 %. Talliyrittäjille suunnatussa kyselyssä talliyrittäjäksi (n=30) itsensä ilmoittaa 86,7 % vastanneista, kun taas loput eli 13,3 % eivät pidä itseään talliyrittäjänä.

Kuviosta 4 nähdään, että suurimmalla osalla maidontuottajista korkein koulutustaso on ammatillinen koulutus (55,1 %). Maidontuottajat ilmoittavat muut koulutusasteet eli korkeakoulun, lukion, peruskoulun ja muun koulutuksen lähes yhtä suurilla osuuksilla korkeimmaksi koulutustasokseen. Korkeakoulun korkeimmaksi koulutustasokseen nimesi 14,2 %, lukion 12,9 %, peruskoulun 10,2 % ja muun koulutuksen 10,2 % vastanneista.



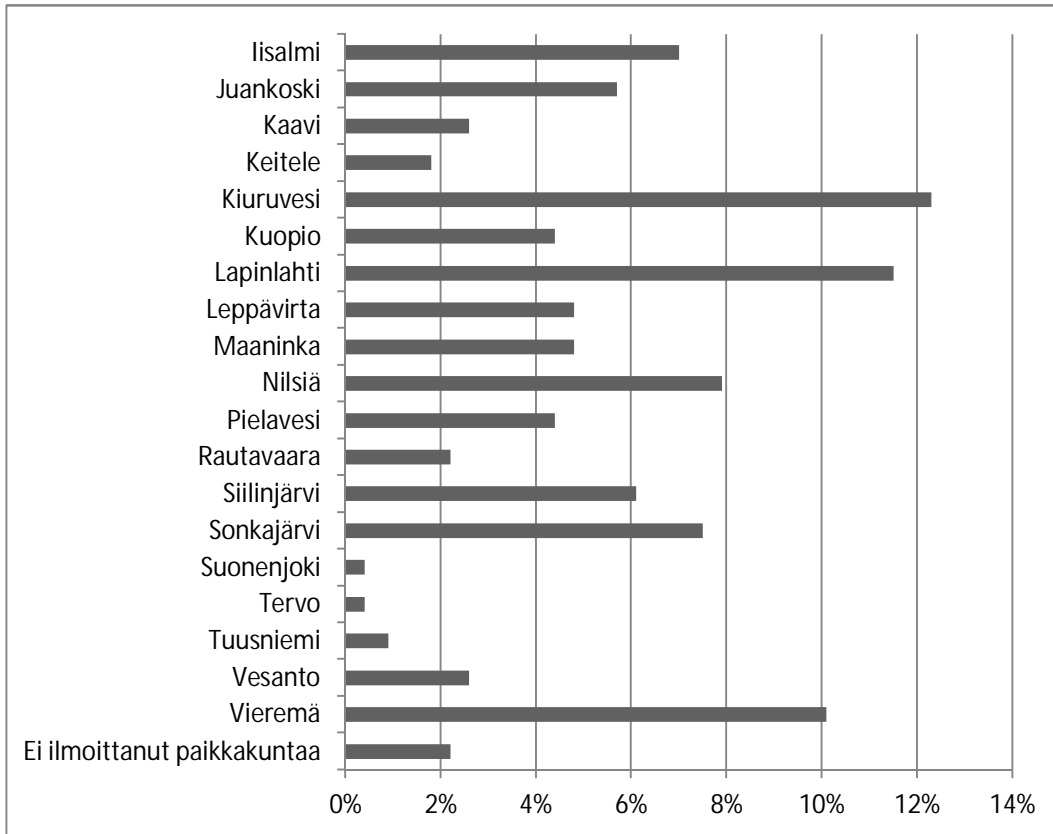
KUVIO 4. Maidontuottajien (n=225) ja talliyrittäjien (n=30) korkein koulutustaso

Talliyrittäjien keskuudessa suurimmalla osalla korkeimpana koulutusasteena on korkeakoulu, jonka on käynyt 40 % vastanneista (kuvio 4). Ammatillinen koulutus on puolestaan hieman yli kolmasosalla vastanneista. Muut koulutustasot seuraavat perässä melko tasaisena rintamana. Korkeimpana koulutustasona on lukio 13,3 %:lla, peruskoulu 6,7 %:lla ja muu koulutus 6,7 %:lla talliyrittäjistä.

Muut korkeimmat koulutustasot maidontuottajilla ovat teknillinen opisto, maatalousopisto, kauppaopisto, yo-agrologin tutkinto ja kaupallinen koulutus. Osa muista vastauksista lukeutuu vaihtoehtoina olleiden koulutustasojen alle, sillä kolme vastanneista ilmoittaa ammattikorkeakoulun ja yksi maaseutuyrittäjän koulutuksen korkeimmaksi koulutustasokseen. Lisäksi eräs vastanneista maidontuottajista ilmoittaa hankkineensa ammattitaitonsa pitkällä työkokemuksella. Talliyrittäjät ilmoittavat muuksi korkeimmaksi koulutustasoksi lukion yhdistettynä opistoon ja opistotason yksinään.

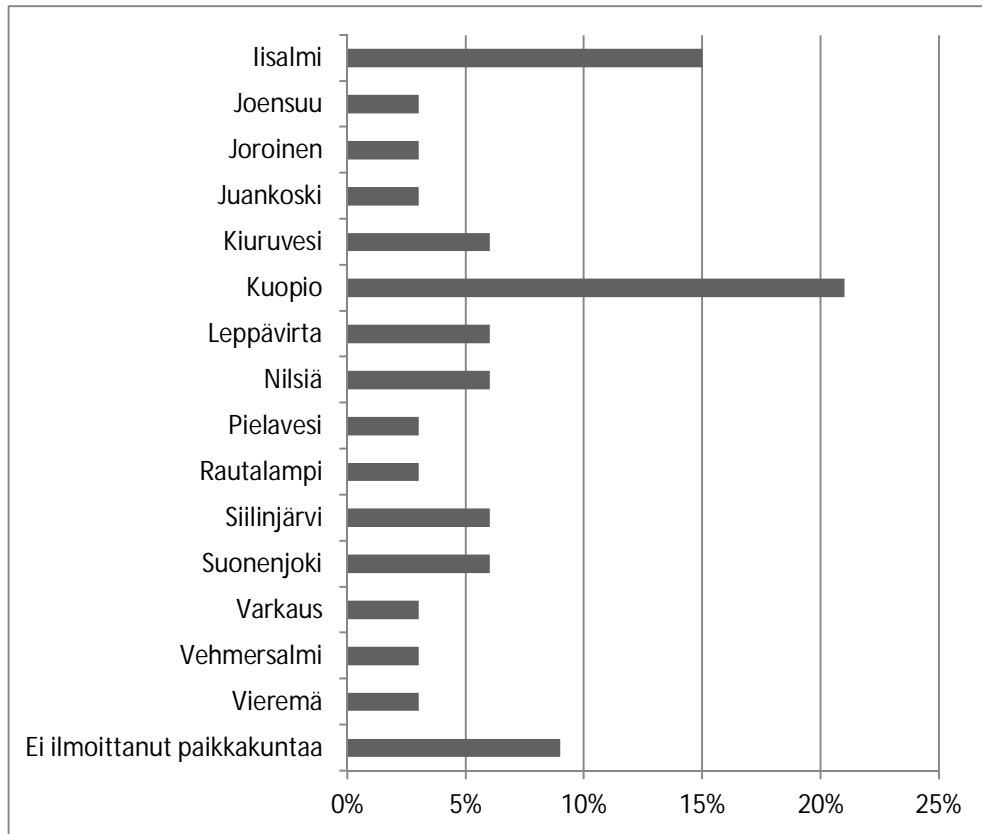
Kyselyyn saatiin vastauksia kaikista Pohjois-Savon kunnista, kun huomioon otetaan sekä maidontuottajien että talliyrittäjien vastaukset. Asuinpaikkakuntansa ilmoittaneita maidontuottajia on lähes kaikista Pohjois-Savon kunnista, sillä vastauksia on 19 paikkakunnalta (kuvio 5). Vain Varkauden ja Rautalammin kunnista ei ole yhtään vasta-

usta maidontuottajilta. Eniten vastauksia on Kiuruvedeltä. Myös Lapinlahdelta ja Vieremältä tuli maidontuottajien osalta reilusti enemmän vastauksia kuin muista kunnista.



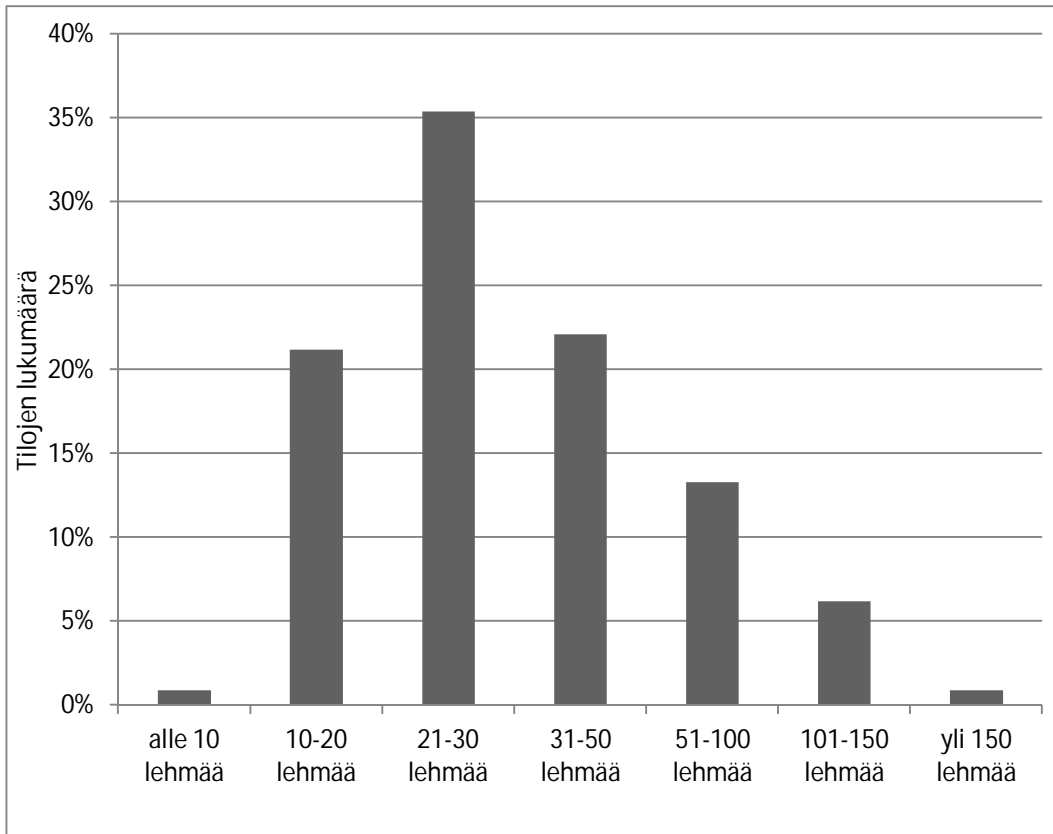
KUVIO 5. Maidontuotantotilojen sijainti paikkakunnittain (n=227)

Asuinpaikkakuntansa ilmoittaneita talliyrittäjiä on 15 kunnasta, mikä on nähtävissä kuviosta 6. Vastaukset keskittyvät pääasiassa kahteen kuntaan. Kuopiosta vastauksia on eniten Iisalmen seuraten toisena. Muilta paikkakunnilta vastauksia on melko tasaisesti. Saatujen vastausten yhteislukumäärä on niin pieni, että useimmalta paikkakunnalta on vain muutama vastaus. Tuloksista on hyvä huomata, että muutama talliyrittäjä on Pohjois-Savon ulkopuolelta. Muutama kyselyyn vastannut talliyrittäjä ei halunnut ilmoittaa asuinpaikkakuntaansa. Lisäksi vastauksia jäi saamatta Kaavilta, Keiteleeltä, Lapinlahdelta, Maaningalta, Rautavaaralta, Sonkajärveltä, Tervosta ja Tuusniemeltä.



KUVIO 6. Talliyritysten sijainti paikkakunnittain (n=33)

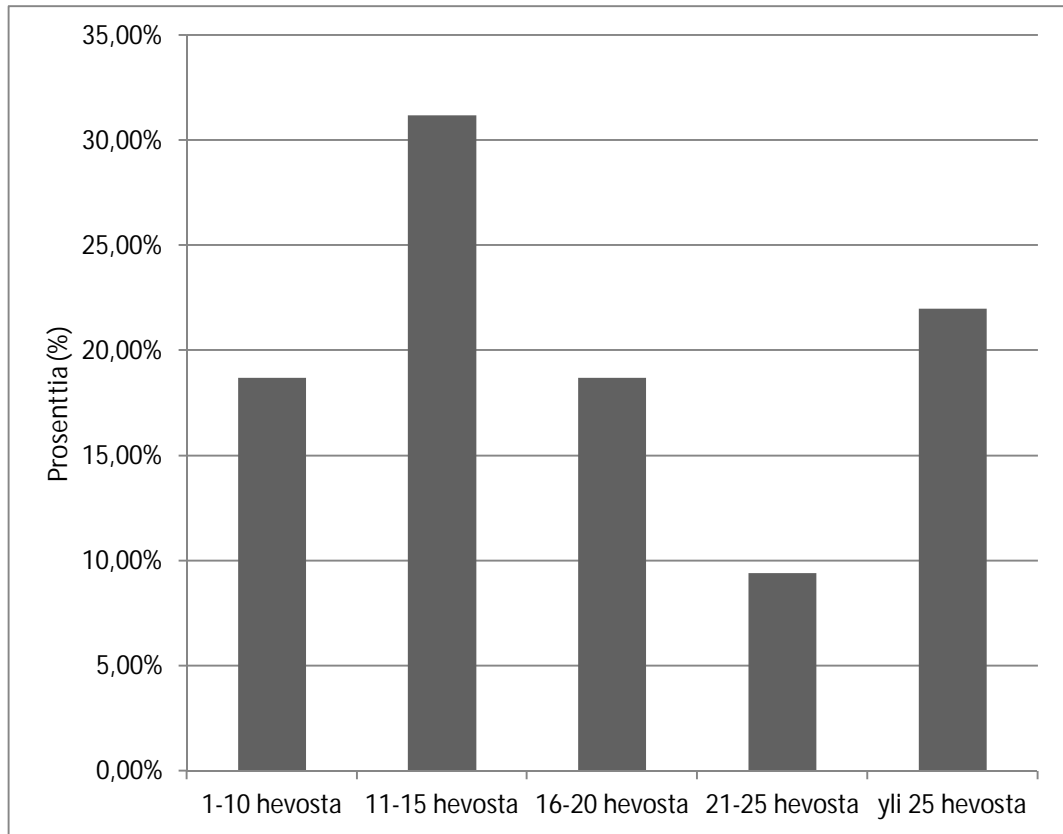
Kuviosta 7 näkyy, että kyselyyn vastanneista maidontuotantotiloista suurin osa on 21–30 lehmän tiloja (35,4 %). Sekä 10-20 lehmän että 31-50 lehmän tiloja vastanneista on noin viidennes. Vain alle kymmenen prosenttia tiloista kuuluu 101-150 lehmän tiloihin. Kaikista vähiten vastanneista tiloista on alle kymmenen ja yli 150 lehmän tiloja.



KUVIO 7. Lehmien lukumäärä maidontuotantotiloilla (n=226)

Kyselyyn vastanneista maidontuottajista suurimmalla osalla on parsinavetta. Asemapihatto ja lypsyrobottipihatto on puolestaan lähes yhtä suurella osuudella maidontuottajista. Parsinavetta on 69,2 %:lla, asemapihatto 16,7 %:lla ja lypsyrobottipihatto 15 %:lla vastanneista. Lisäksi 4,4 %:lla maidontuottajista on muunlainen tuotantorakennus. Muuksi tuotantorakennuksiksi ilmoitetaan emolehmille tarkoitettu pihatto, talli, nuorkarjan ja lihaeläinten kylmäpihatto, lypsylehmien kylmäpihatto sekä pihatto, jossa lypsyasema on vanhoissa parsissa. Kaikki kyselyyn vastanneet kertovat tuotantorakennuksensa tyypin.

Talliyrityksissä pienin hevosmäärä on neljä ja suurin 35 hevosta. Keskimääräisesti hevosia on tallilla 17,34. Kuviosta 8 näkyy hevosten lukumäärien jakautuminen vastaajien keskuudessa. Nähdään, että 11-15 hevosen talleja on eniten ja yli 25 hevosen talleja toiseksi eniten. Pienempiä talleja eli 1-10 hevosen ja keskikokoisia eli 16-20 hevosen talleja on yhtä paljon. Vähiten on 21-25 hevosen talleja.



KUVIO 8. Hevosten lukumäärä talliyrityksissä (n=32)

5.1 Eläinlääkäriin ominaisuudet

Maidontuottajat ja talliyrittäjät ovat selkeästi sitä mieltä, että eläinlääkäriin tärkein ominaisuus on ammattitaito (taulukko 1). Asiakaspalvelutaitoa pitää puolestaan eläinlääkäriin tärkeimpänä ominaisuutena vain hieman yli 7 % maidontuottajista ja 10 % talliyrittäjistä. Vastajat voivat nimetä niin ikään jonkin muun eläinlääkäriin tärkeimmän ominaisuuden. Yksikään maidontuottajista tai talliyrittäjistä ei kuitenkaan nimeä muuta ominaisuutta asiakaspalvelutaidon ja ammattitaidon lisäksi.

TAULUKKO1. Eläinlääkärin tärkein ominaisuus maidontuottajien (n=226) ja talliyrittäjien (n=30) mielestä

Ominaisuus	Maidontuottajat (%)	Talliyrittäjät (%)
ammattitaito	92,9	90
asiakaspalvelutaito	7,1	10
Muu ominaisuus	0	0
Yhteensä	100	100

Kyselyssä esitettiin myös väitteitä, jotka liittyivät eläinlääkärin ominaisuuksiin ja palveluiden toimivuuteen. Vastaajat saivat ilmasta, mitä mieltä he ovat väitteistä. Vastaajat saivat valita neljästä eri vaihtoehdosta, jotka olivat *täysin eri mieltä, jokseenkin eri mieltä, jokseenkin samaa mieltä ja täysin samaa mieltä*.

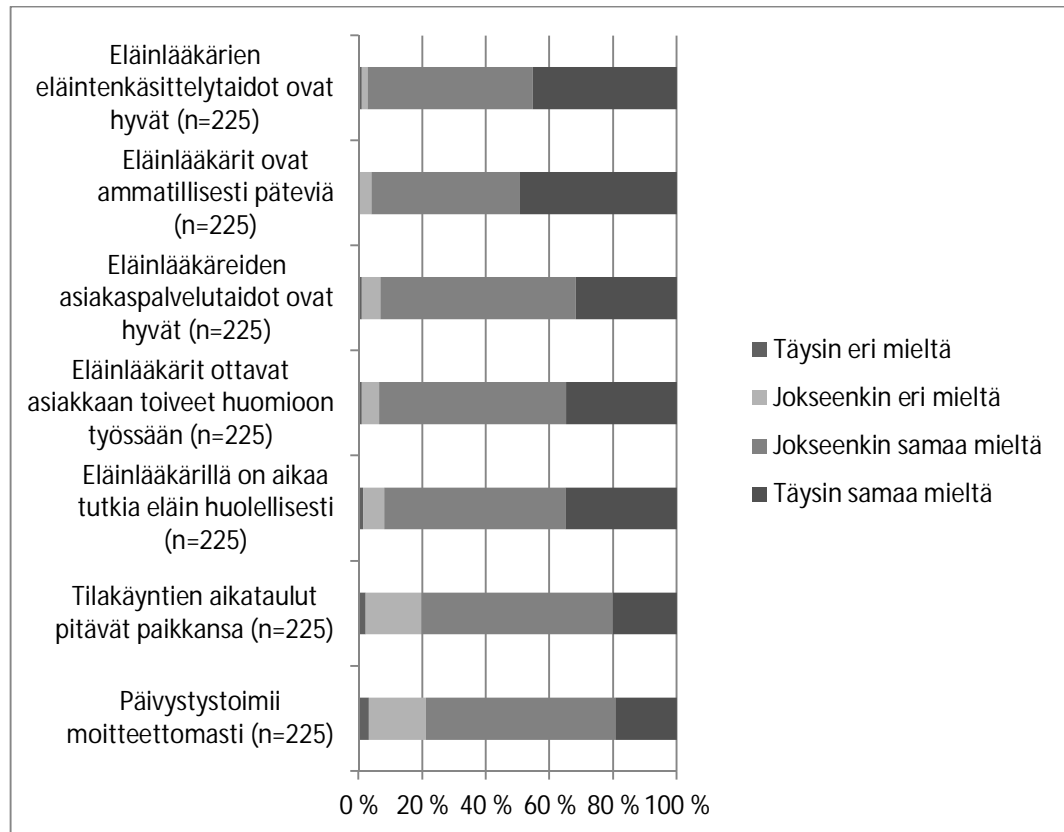
Esitetyt väitteet ovat seuraavat:

- Eläinlääkäreiden eläinten käsittelytaidot ovat hyvät
- Eläinlääkärit ovat ammatillisesti päteviä
- Eläinlääkäreiden asiakaspalvelutaidot ovat hyvät
- Eläinlääkärit ottavat asiakkaan toiveet huomioon työssään
- Eläinlääkärillä on aikaa tutkia eläin huolellisesti
- Tilakäyntien aikataulut pitävät paikkaansa
- Päivystys toimii moitteettomasti

Kuvioista 9 ja 10 nähdään maidontuottajien ja talliyrittäjien näkemyksiä esitetyistä väitteistä. Huomataan, että suurin osa maidontuottajista on pääosin tyytyväisiä esitettyihin väittämiin eläinlääkäripalveluista. Talliyrittäjät eivät ole niin tyytyväisiä eläinlääkäripalveluihin esitettyjen väitteiden osalta kuin maidontuottajat.

Selvästi suurin osa maidontuottajista pitää eläinlääkärin eläinten käsittelytaitoja hyvinä tai pääosin hyvinä, sillä täysin samaa mieltä on 45,3 % ja jokseenkin samaa mieltä 52 % vastanneista. Vain pieni osa vastanneista maidontuottajista ei ole tyytyväinen eläinlääkäreiden eläinten käsittelytaitoihin. Talliyrittäjistä reilu enemmistö on vain jokseenkin samaa mieltä väitteestä. Jokseenkin eri mieltä ja täysin samaa mieltä väit-

teestä on yhtä suuri määrä eli 16,1 % vastanneista talliyrittäjistä. Pieni osa talliyrittäjistä ilmaisee olevansa myös täysin eri mieltä asiasta.

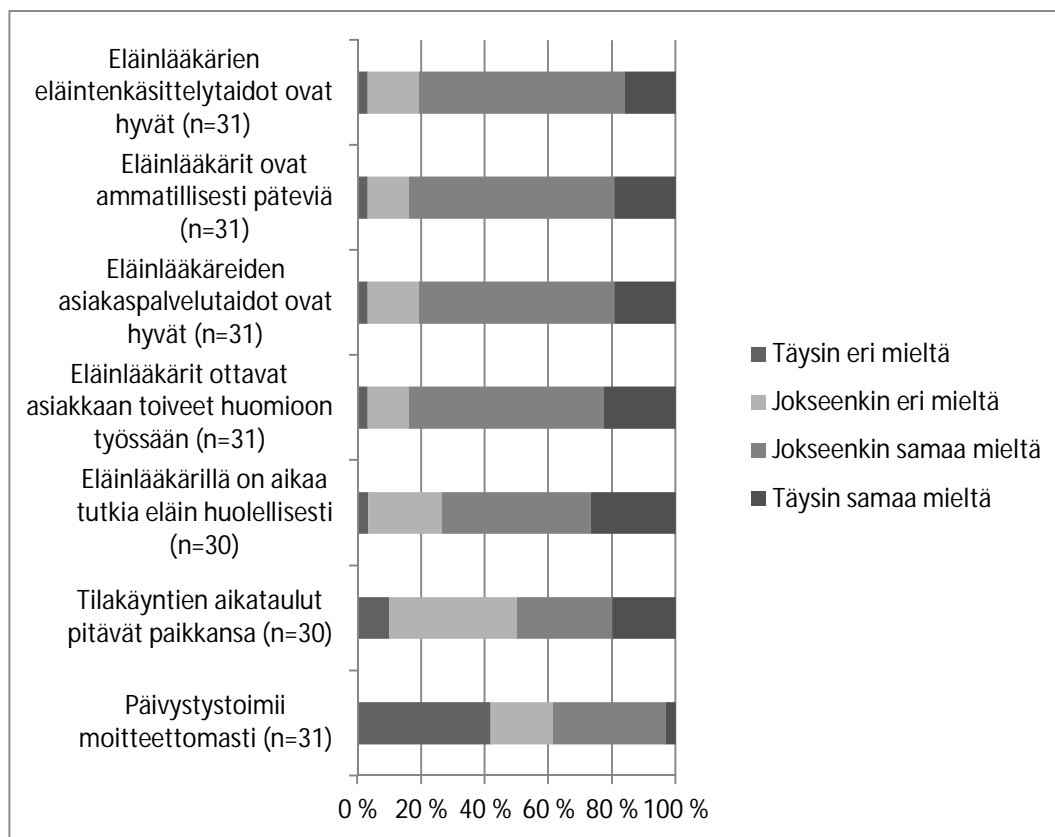


KUVIO 9: Maidontuottajien mielipiteet eläinlääkäripalveluista

Lähes puolet maidontuottajista on täysin samaa mieltä siitä, että eläinlääkärit ovat ammatillisesti päteviä. Maidontuottajat pitävät eläinlääkäreitä pääosin ammatillisesti pätevinä, sillä 49,3 % on samaa mieltä ja 46,7 % jokseenkin samaa mieltä väitteestä. Vain pieni osa maidontuottajista on jokseenkin eri mieltä tai täysin eri mieltä eläinlääkärien ammattillisesta pätevyydestä.

Talliyrittäjät eivät ole maidontuottajien kanssa täysin samoilla linjoilla eläinlääkärien ammatillisesta pätevyydestä. Suurin osa talliyrittäjistä on väitteestä jokseenkin samaa mieltä, mutta täysin samaa mieltä asiasta on vain vajaa viidennes. Jokseenkin eri mieltä asiasta on reilu kymmenes vastanneista talliyrittäjistä. Täysin eri mieltä asiasta olevien osuus jää varsin pieneksi.

Maidontuottajat ja talliyrittäjät pitävät eläinlääkärien asiakaspalvelutaitoja pääasiassa hyvinä. Maidontuottajista 31,8 % on täysin samaa mieltä ja 61,4 % jokseenkin samaa mieltä väitteestä. Kuviosta 9 on nähtävissä, että vain pieni osa maidontuottajista on jokseenkin eri mieltä tai täysin eri mieltä eläinlääkärien asiakaspalvelutaidoista. Talliyrittäjistä täysin samaa mieltä on lähes viidennes ja jokseenkin samaa mieltä reilu 60 %. Talliyrittäjien kohdalla on huomattavissa se, että 16,1 % on kuitenkin jokseenkin eri mieltä väitteestä.



KUVIO 10. Talliyrittäjien mielipiteet eläinlääkäripalveluista

Valtaosa maidontuottajista on sitä mieltä, että eläinlääkärit ottavat hyvin huomioon asiakkaan toiveet. Tästä asiasta täysin samaa mieltä on 34,8 %, jokseenkin samaa mieltä 58,9 %, jokseenkin eri mieltä 5,4 % ja täysin erimieltä 0,9 %. Talliyrittäjät ovat hieman eri linjoilla asiasta. Talliyrittäjistä 22,6 % on täysin samaa mieltä ja 61,3 % jokseenkin samaa mieltä väitteestä. Talliyrittäjistä suurempi osa on kuitenkin jokseenkin eri mieltä tai täysin eri mieltä väitteestä kuin maidontuottajat.

Maidontuottajat kokevat pääsääntöisesti eläinlääkäriellä olevan aikaa tutkia eläin huolellisesti. Tästä väitteestä täysin samaa mieltä on 35,1 %, jokseenkin samaa mieltä

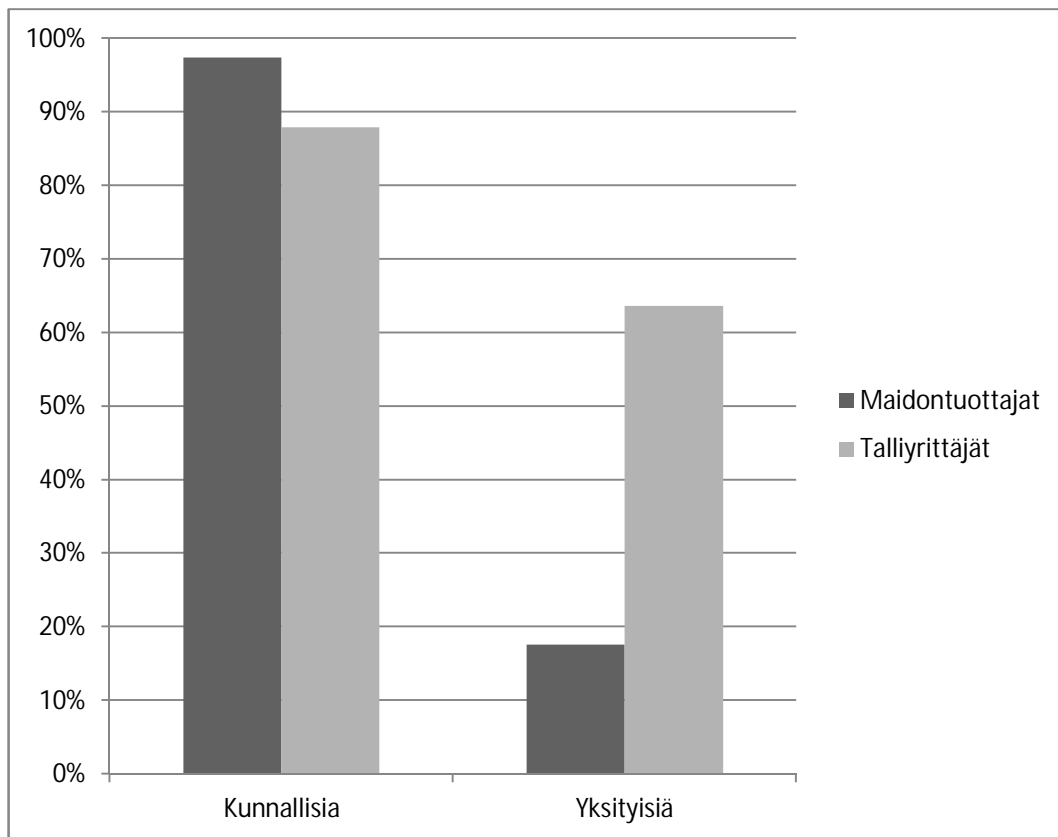
56,9 %, jokseenkin eri mieltä 6,7 % ja täysin eri mieltä 1,3 %. Talliyrittäjien keskuudessa asia herättää enemmän vastarintaa. Reilu viidennes talliyrittäjistä on jokseenkin eri mieltä siitä, että eläinlääkärillä on aikaa tutkia eläin huolellisesti. Väitteestä täysin samaa mieltä on 26,7 % ja jokseenkin samaa mieltä 46,7 %. Täysin eri mieltä asiasta on vain 3,3 % talliyrittäjistä.

Iso osa maidontuottajista on sitä mieltä, että tilakäyntien aikataulut pitävät paikkansa. Tilakäyntien aikataulujen paikkansapitävyydestä täysin samaa mieltä on 20,1 %, jokseenkin samaa mieltä 60,3 %, jokseenkin eri mieltä 17,4 % ja täysin eri mieltä 2,2 % maidontuottajista. Talliyrittäjät eivät puolestaan ole täysin tyytyväisiä aikataulujen paikkansapitävyyteen, sillä väitteestä täysin samaa mieltä on viidennes, jokseenkin samaa mieltä noin kolmannes, jokseenkin eri mieltä 40 % ja täysin eri mieltä 10 %.

Päivystyksen toimivuus jakaa eniten mielipiteitä maidontuottajien ja talliyrittäjien välillä. Maidontuottajista täysin samaa mieltä on 19,4 %, jokseenkin samaa mieltä 59,5 %, jokseenkin eri mieltä 18 % ja täysin erimieltä 3,2 % siitä, että päivystys toimii moitteettomasti. Talliyrittäjistä valtaosa pitää päivystyksen toimivuutta huonona. Päivystyksen moitteettomasta toimivuudesta on täysin eri mieltä 41,9 % ja jokseenkin eri mieltä 19,4 %. Toisaalta 35,5 % on jokseenkin samaa mieltä väitteestä. On hyvä kuitenkin huomata, että vain 3,2 % vastaajista on täysin samaa mieltä siitä, että päivystys toimii moitteettomasti.

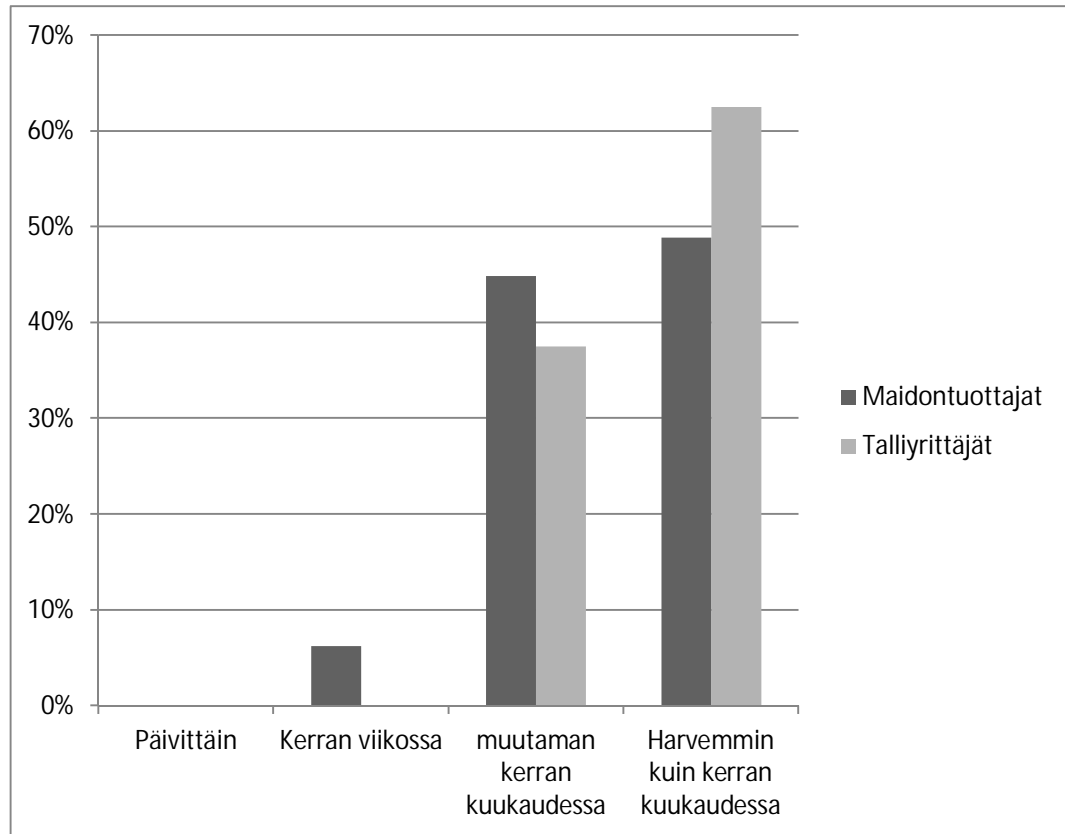
5.2 Eläinlääkäripalveluiden käyttäminen

Kyselyssä kysyttiin, millaisia eläinlääkäripalveluita maidontuottajat ja talliyrittäjät käyttävät. Suurin osa maidontuotantotiloista käyttää kunnallisia eläinlääkäripalveluita, mutta lähes joka viides maidontuottaja käyttää myös yksityisiä eläinlääkäripalveluita (kuvio 11). Talliyrittäjien keskuudessa käytetään laajasti sekä kunnallisia että yksityisiä eläinlääkäripalveluita. Talliyrittäjistä kunnallisia eläinlääkäripalveluita ilmoittaa käyttävänsä 87,9 % ja yksityisiä eläinlääkäripalveluita 63,6 %.



KUVIO 11. Eläinlääkäripalveluiden käyttäminen maidontuottajien (n=227) ja talliyrityksien (n=33) keskuudessa

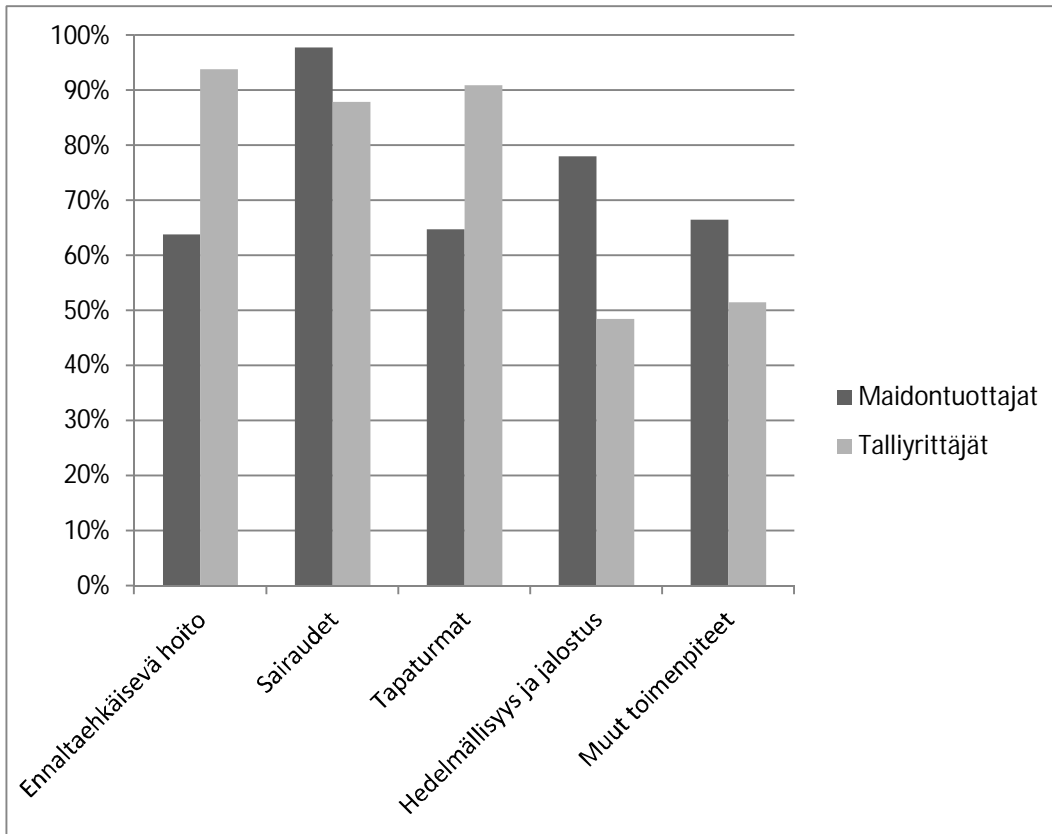
Kuviosta 12 näkyy, että suurin osa maidontuottajista on käyttänyt eläinlääkäripalveluita muutaman kerran kuukaudessa tai harvemmin kuin kerran kuukaudessa viimeisen puolen vuoden aikana. Maidontuottajista 6,2 % ilmoittaa käyttävänsä eläinlääkäripalveluita kerran viikossa. Yleisimmin talliyritykset käyttävät eläinlääkäripalveluita harvemmin kuin kerran kuukaudessa. Yksikään maidontuottaja tai talliyritys ei ilmoita käyttävänsä eläinlääkäripalveluita päivittäin.



KUVIO 12. Eläinlääkäripalveluiden käyttäminen maidontuotantotiloilla (n=225) ja talliyrittäjillä (n=32)

Kuviosta 13 näkyy millaisissa tilanteissa kyselyyn vastanneet maidontuottajat ja talliyrittäjät käyttävät eläinlääkäripalveluita. Maidontuottajat käyttävät eläinlääkäripalveluita ennaltaehkäisevään hoitoon (63,9 %), sairauksiin (97,8 %), tapaturmiin (64,8 %), hedelmällisyshäiriöihin ja jalostukseen (78 %) ja muihin toimenpiteisiin kuten nupoutukseen ja sarvien leikkaukseen (66,5 %).

Myös talliyrittäjät tarvitsevat eläinlääkäripalveluita monenlaisissa tilanteissa. Talliyrittäjistä 93,9 % käyttää eläinlääkäripalveluita ennaltaehkäisevään hoitoon, 87,9 % sairauksien hoitoon ja 90,9 % tapaturmissa, 48,5 % hedelmällisyshäiriöiden ja jalostuksen apuna. Muissa toimenpiteissä eläinlääkäriin puoleen kääntyy 51,5 % vastanneista. Muihin toimenpiteisiin kuuluu esimerkiksi eläimen lopetus. Ennaltaehkäisevään hoitoon kuuluu puolestaan muun muassa rokotukset ja neuvonta. Kysymyksessä sai valita useita vastausvaihtoehtoja.



KUVIO 13. Minkälaisissa tilanteissa maidontuottajat (n=227) ja talliyrittäjät (n=33) käyttävät eläinlääkäripalveluita?

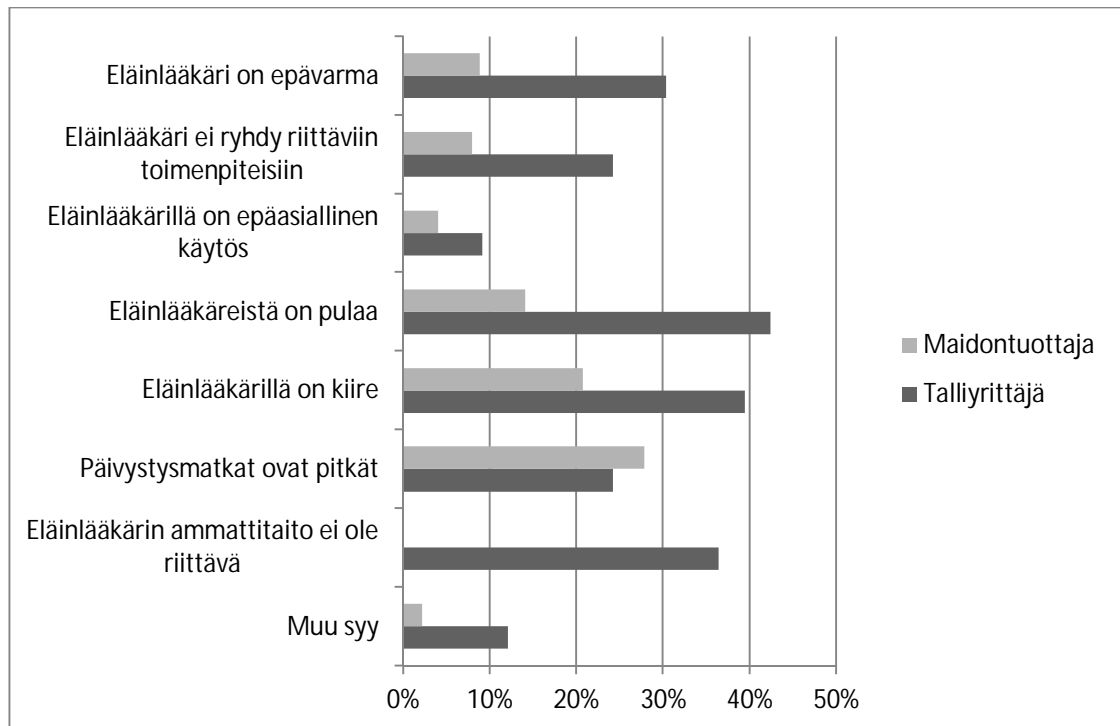
Eläinlääkäri voi määrätä puhelimitse reseptilääkkeitä, joita maidontuottajat (n=225) ja talliyrittäjät (n=32) eivät käytä kovin usein eläimilleen. Kysymykseen vastanneista maidontuottajista vain 1 % käyttää lehmillään usein eläinlääkärin puhelimitse määräämiä reseptilääkkeitä. Eläimilleen puhelimitse määrättyjä reseptilääkkeitä käyttää melko usein 21 %, silloin tällöin 48 % ja harvoin 27 % maidontuottajista. Talliyrittäjät käyttävät hevosilleen puhelimitse määrättyjä reseptilääkkeitä pääsääntöisesti silloin tällöin tai harvoin. Talliyrittäjistä puhelimitse määrättyjä reseptilääkkeitä hevosilleen käyttää 9,4 % melko usein, 40,6 % silloin tällöin ja 46,9 % harvoin. Maidontuottajista 2 % ja talliyrittäjistä 3,1 % ei käytä eläimilleen puhelimitse määrättyjä reseptilääkkeitä koskaan.

Kuvio 14 havainnollistaa syitä, miksi maidontuottajat ja talliyrittäjät ovat tyytymättömiä eläinlääkäripalveluihin. Kysymyksessä saa valita useita vaihtoehtoja. Maidontuottajista 8,8 % on tyytymättömiä eläinlääkäripalveluihin, koska eläinlääkäri vaikuttaa epävarmalta. Samasta syystä hieman yli 30 % talliyrittäjistä ilmoittaa tyytymättömytensä palveluihin. Maidontuottajista 7,9 % ja talliyrittäjistä 24,2 % katsoo, ettei eläin-

lääkäri ryhdy riittäviin toimenpiteisiin. Eläinlääkärin epäasialliseen käytökseen tyytymättömiä on 4 % maidontuottajista ja 9,1 % talliyrityksistä.

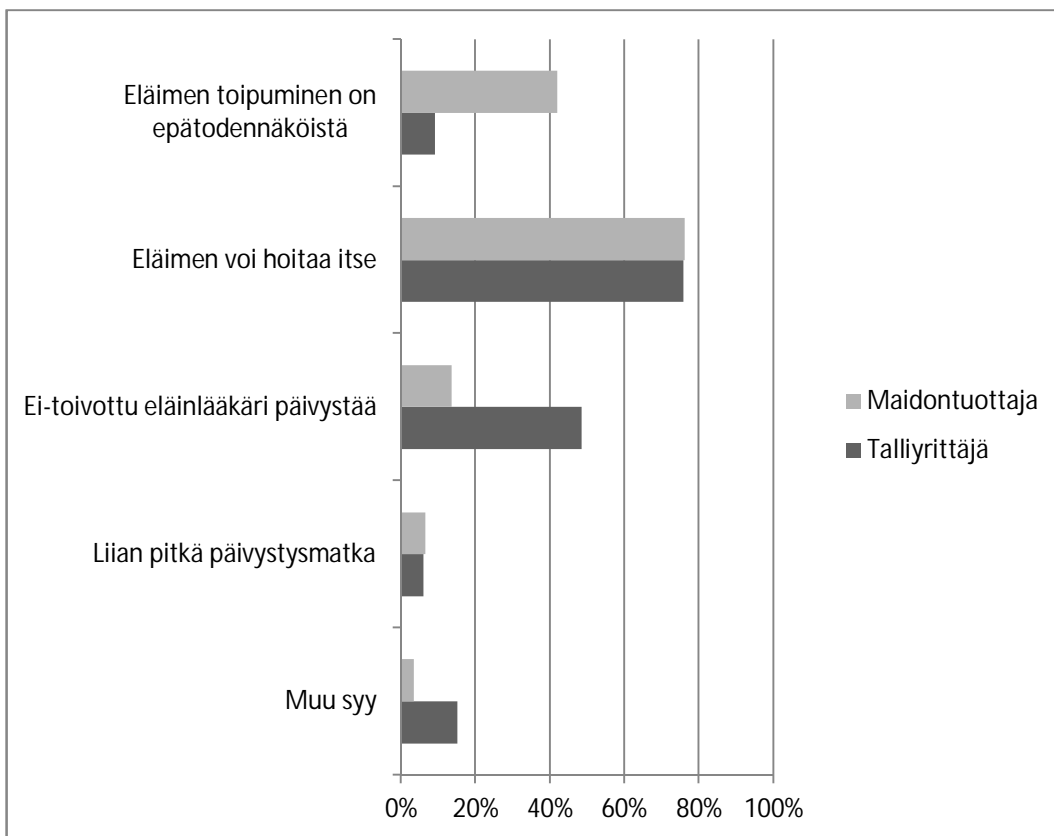
Tyytymättömyyttä eläinlääkäripalveluihin aiheuttaa myös pula eläinlääkäreistä, mitä mieltä oli 14,1 % maidontuottajista ja 39,4 % talliyrityksistä. Eläinlääkäriä liian kiireisenä piti 20,7 % maidontuottajista ja 24,2 % talliyrityksistä. Päivystysmatkoja liian pitkinä pitää 27,8 % maidontuottajista ja 42,4 % talliyrityksistä. Lisäksi 36,4 % talliyrityksistä näkee, ettei eläinlääkärillä ole riittävää ammattitaitoa. Tyytymättömyyteen vaikuttaa osan mielestä myös muut kuin edellä mainitut syyt.

Muiksi syiksi maidontuottajat ilmoittavat eläinlääkäreiden suuren vaihtuvuuden, halvaantuneiden eläinten liian vähäisen lääkinnän, käyntikustannusten kalleuden ja päivystysnumeroon ja sen käyttöönottoon liittyvät hankaluudet. Tyytymättömyyttä talliyrityksien keskuudessa aiheuttaa se, että alueella ei ole tarjolla klinikkaolosuhteita ja laitteita hevosten hoitoon. Lisäksi laitteistot eivät ole kaikilla paikkakunnilla nykyaikaisia. Joku vastaaja on myös sitä mieltä, että virka-ajalla eläinlääkärien tavoitettavuus on turvattava myös lomakausina. Eräs talliyritys katsoo, että osassa Pohjois-Savoa joutuu lomakuukausina usein odottamaan päivystysaikaa saadakseen lääkärin kiinni. Joku kyselyyn vastannut henkilö täsmensi, että tyytymättömyys liittyy pääasiassa päivystäjiin.



KUVIO 14. Tyytymättömyys eläinlääkäripalveluihin maidontuottajien (n=227) ja talliyrityksien (n=33) keskuudessa

Maidontuottajilta ja talliyrityksiltä kysyttiin, minkä takia he ovat jättäneet kutsumatta eläinlääkärin. Kysymyksessä sai valita useita vaihtoehtoja, jotka ovat nähtävissä kuviossa 15. Yleisin syy jättää eläinlääkäri kutsumatta sekä maidontuottajien että talliyrityksien keskuudessa on se, että eläimen voi hoitaa itse. Yli 40 % maidontuottajista on jättänyt kutsumatta eläinlääkärin silloin, kun eläimen toipuminen on epätodennäköistä. Ei-toivotun eläinlääkärin päivystäessä tai liian pitkien päivystysmatkojen takia eläinlääkärin kutsumatta jättää pienempi osuus. Kuitenkin talliyrityksistä jopa lähes puolet jättää kutsumatta eläinlääkärin, jos ei-toivottu eläinlääkäri päivystää. Myös muiden syiden takia eläinlääkäri voi jäädä kutsumatta.



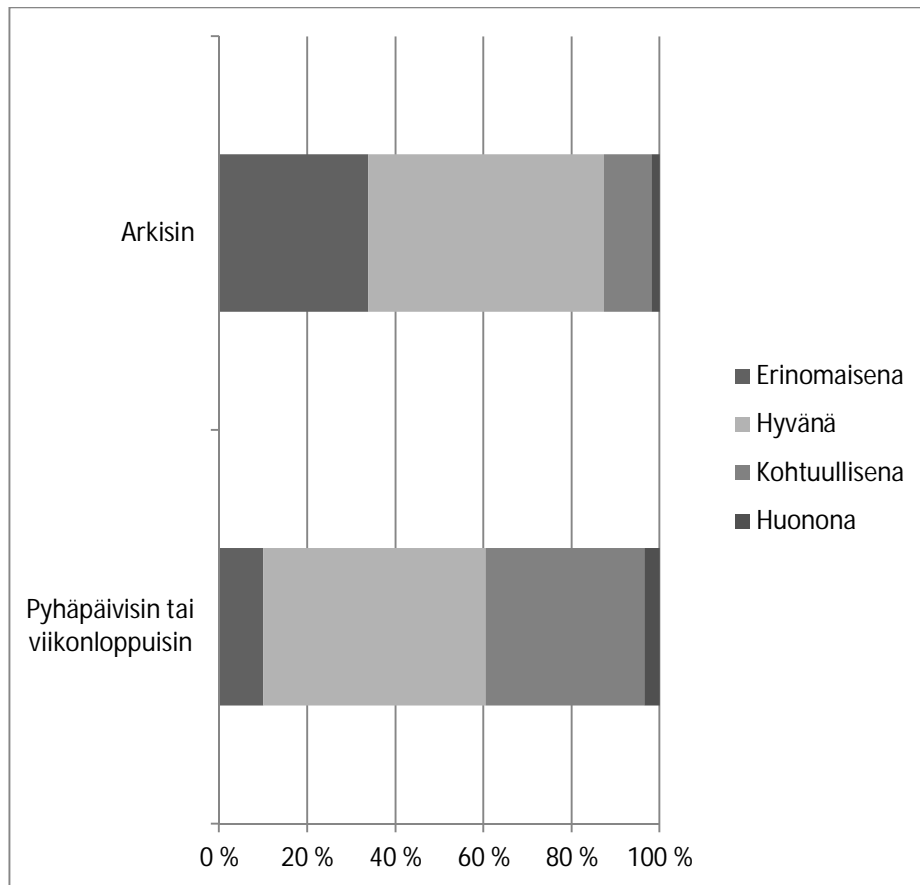
KUVIO 15. Miksi maidontuottajat (n=227) ja talliyritykset (n=33) jättivät kutsumatta eläinlääkärin

Eläinlääkäri jätetään kutsumatta esimerkiksi, jos maidontuottajalla ei ole varaa maksaa eläinlääkärikäynnistä. Hoitoa yritetään myös siirtää arkipäivälle, jotta se olisi halvempaa. Eläinlääkäri saattaa antaa neuvoja puhelimesta, ja niiden avulla tuottaja voi itse hoitaa eläintä. Lisäksi eläinlääkäri voi määrätä reseptin puhelimesta. Yksi vastaaja on sitä mieltä, että päivystäjät eivät ryhdy suuriin tarvittaviin toimenpiteisiin, minkä takia eläinlääkäriä ei aina kutsuta. Yksi yrittäjä kertoo soittavansa yksityiselle

kunnallisen eläinlääkärin sijaan. Talliyrittäjät jättävät eläinlääkärin kutsumatta, jos he vievät hevosen suoraan klinikalle.

5.3 Eläinlääkäripalveluiden saatavuus

Kuviosta 16 näkyy, että suurin osa maidontuottajista on tyytyväinen eläinlääkäripalveluiden saatavuuteen arkena, sillä silloin saatavuutta erinomaisena pitää noin kolmasosa vastanneista ja hyvänä reilu puolet. Pyhäpäivinä ja viikonloppuisin jakauma on hieman erilainen, sillä silloin erinomaisena saatavuutta silloin pitää vain yksi kymmenestä vastanneesta. Hyvänä palvelua pitää hivenen yli puolet vastanneista.

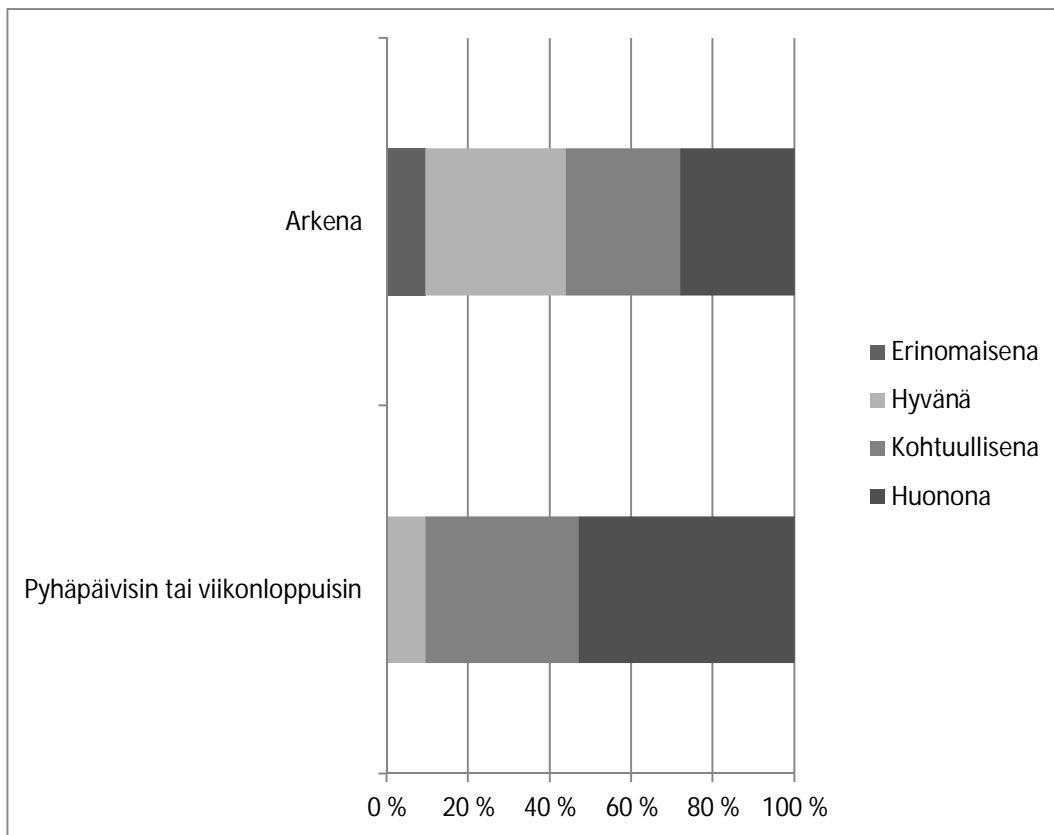


KUVIO 16. Maidontuottajien eläinlääkäripalveluiden saatavuus arkisin ja pyhäpäivinä tai viikonloppuisin (n=222)

Kohtuullisena eläinlääkäripalveluita pitää pyhäpäivinä ja viikonloppuisin lähes 40 % maidontuottajista, kun arkena vastaava luku on vain hieman yli 10 %. Huonona eläinlääkäripalveluiden saatavuutta ei pidä kovin moni vastaaja arkena niin kuin pyhäpäivinä tai viikonloppuisin. Tuloksista on kuitenkin nähtävissä, että maidontuottaji-

en mielestä eläinlääkäripalveluiden saatavuus arkena on vähän parempi arkena kuin pyhäpäivinä tai viikonloppuisin.

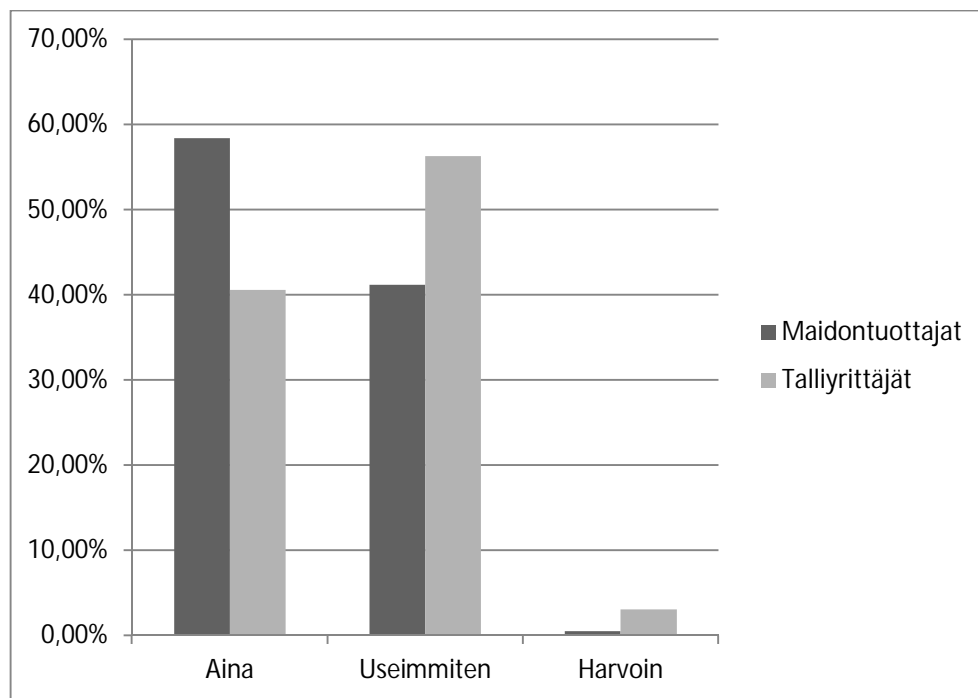
Talliyrittäjät pitävät arkena ja pyhäpäivinä tai viikonloppuisin eläinlääkäripalveluiden saatavuutta heikkona (kuvio 17). Erinomaisena eläinlääkäripalveluiden saatavuutta arkena pitää vajaa kymmenes ja hyvänä reilu kolmannes vastaajista. Kohtuullisena ja huonona palveluita pitää yhtä suuri osa eli noin 28 % vastanneista.



KUVIO 17. Talliyrittäjien eläinlääkäripalveluiden saatavuus arkena ja pyhäpäivinä tai viikonloppuisin. (n=32)

Kuviosta 17 on nähtävissä, että talliyrittäjien mielestä tilanne on pyhäpäivinä tai viikonloppuisin vielä huonompi kuin arkena. Yksikään vastaaja ei pidä eläinlääkäripalveluiden saatavuutta silloin erinomaisena. Pyhien aikaan tai viikonloppuisin saatavuutta pitää hyvänä vain alle 10 %, mutta kohtuullisena saatavuutta pitää kuitenkin liki 40 % vastanneista. Tuloksien osalta huolestuttavaa on se, että yli puolet vastanneista talliyrittäjistä pitää eläinlääkäripalveluiden saatavuutta huonona pyhäpäivisin ja viikonloppuisin.

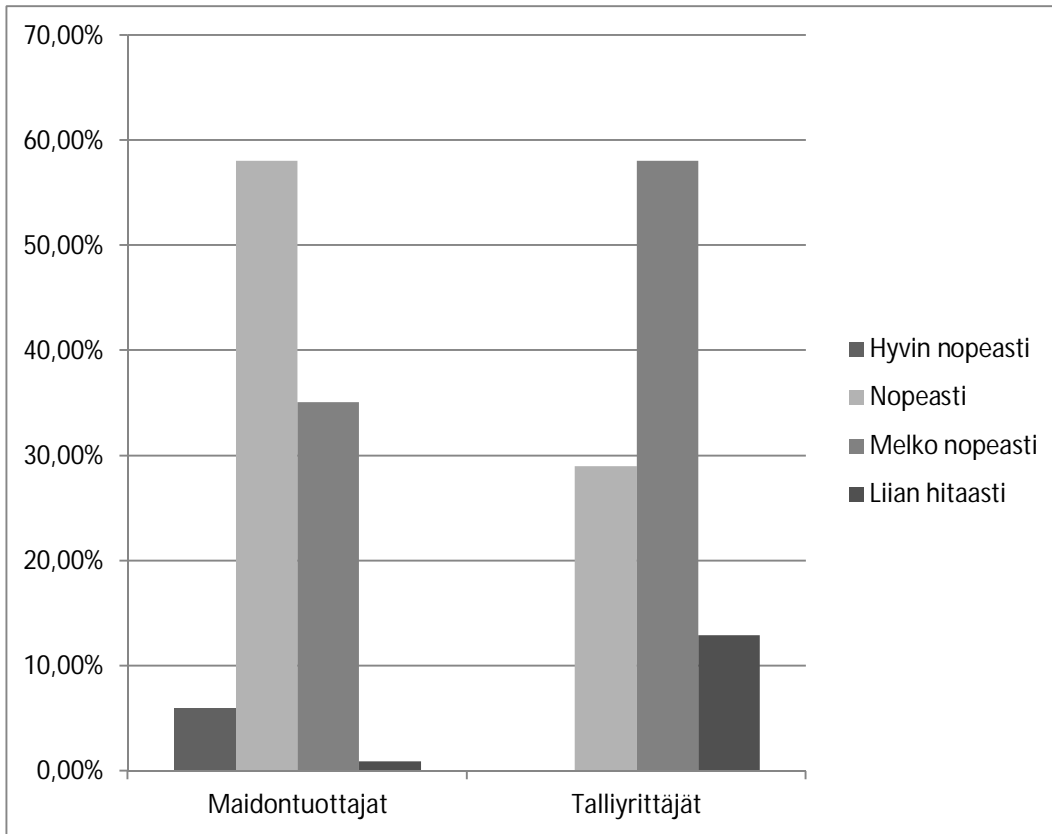
Eläinlääkäriin yhteyden saaminen oli yksi kysyttävistä asioista. Kuviosta 18 näkyy selvästi, että maidontuottajista yli puolet saa eläinlääkäriin yhteyden aina tarvittaessa. On kuitenkin huolestuttavaa huomata, että melko iso osa vastanneista saa yhteyden eläinlääkäriin vain useimmiten. Eläinlääkäriin saa yhteyden tarvittaessa 58,4 % aina, 41,2 % useimmiten ja 0,5 % harvoin. Yhteyden eläinlääkäriin tarvittaessa kertoo saavansa talliyrittäjistä aina 40,6 %, useimmiten 56,3 % ja harvoin 3,1 %



KUVIO 18. Maidontuottajien (n=221) ja talliyrittäjien (n=32) eläinlääkäriin yhteyden saaminen

Kyselyyn vastanneita pyydettiin arvioimaan eläinlääkäriin saapumisnopeutta. Eläinlääkäriin saapumisnopeutta arvioitiin neljällä eri vaihtoehdoilla, jotka olivat hyvin nopeasti eli alle tunnissa, nopeasti eli 1-2 tunnissa, melko nopeasti eli 3-4 tunnissa ja liian hitaasti eli yli 4 tunnissa (kuvio 19).

Kuviosta 19 on nähtävissä selvästi, että eläinlääkäriin saapuminen maidontuotantotiloille on pääasiassa nopeaa tai melko nopeaa. Alle tunnissa eläinlääkäri saapuu vain noin kuuden prosentin luo, mutta 1-2 tunnissa eläinlääkäri saapuu lähes 60 %:lle tiloista. Reilu kolmannes maidontuottajista ilmoittaa eläinlääkäriin saapuvan tilalle 3-4 tunnissa. Maidontuottajista vain vajaa prosentti on sitä mieltä, että eläinlääkäri ei saavu riittävän nopeasti tilalle.



KUVIO 19. Eläinlääkärin saapumisnopeus tarvittaessa maidontuottajien (n=222) ja talliyrittäjien (n=31) mielestä

Yhdenkään talliyrittäjän mielestä eläinlääkäri ei saavu hyvin nopeasti, kun taas melkein 30 % katsoo eläinlääkärin saapuvan nopeasti. Lähes 60 % vastaajista kokee, että eläinlääkäri saapuu melko nopeasti. Liian hitaana eläinlääkärin tuloa pitää taas 12,9 % talliyrittäjistä.

Kyselyssä kysyttiin niin ikään pisintä aikaa, joka on kulunut soitosta eläinlääkärin saapumiseen kiireellisessä tapauksessa. Tuloksista on havaittavissa, että maidontuottajien mielestä eläinlääkäri saapuu yleensä melko nopeasti kiireellisissä tapauksissa (taulukko 2). Eläinlääkäri saapuu kiireellisessä tapauksessa maidontuottajan luo useimmiten joko 1-2 tunnissa tai 3-4 tunnissa. Harvemmin eläinlääkärin saapuminen kestää 5-6 tuntia tai kauemmin.

Taulukko 2. Pisin aika, joka on kulunut soitosta eläinlääkärin saapumiseen tilalle kiireellisessä tapauksessa (n=224), (n=32).

Pisin kulunut aika eläinlääkärin saapumiseen	Maidontuottajat (%)	Talliyrittäjät (%)
1-2 tuntia	46,4	25 %
3-4 tuntia	37,1	37,5 %
5-6 tuntia	9,8	9,4 %
yli 6 tuntia	5,4	12,4 %
Eläinlääkäri ei saapunut ollenkaan	1,3	15,6 %
Yhteensä	100	100

Talliyrittäjistä 25 % on sitä mieltä, että pisin aika soitosta eläinlääkärin saapumiseen on 1-2 tuntia. Vastaajista 37,5 % piti 3-4 tuntia ja 9,4 % vastaajista 5-6 tuntia pisimpänä aikana eläinlääkärin saapumiselle. Eläinlääkärin saapuminen kesti yli kuusi tuntia 12,4 %:lla tapauksista. On erittäin huolestuttavaa huomata, että on olemassa tapauksia, jolloin eläinlääkäri ei ole saapunut kiireellisessä tapauksessa ollenkaan. Näin on käynyt 15,6 %:lle talliyrittäjistä ja 1,3 %:lle maidontuottajista (taulukko 2).

Taulukko 3. Pohjois-Savon kunnat seutukunnittain

Seutukunta	Kunnat
Koillis-Savo	Rautavaara, Nilsia, Juankoski, Kaavi, Tuusniemi
Kuopio	Kuopio, Maaninka, Siilinjärvi
Sisä-Savo	Leppävirta, Varkaus
Varkaus	Vesanto, Tervo, Rautalampi, Suonenjoki
Ylä-Savo	Keitele, Pielavesi, Lapinlahti, Iisalmi, Kiuruvesi, Vieremä, Sonkajärvi

Seutukunnan vaikutusta eläinlääkärin saapumisnopeuteen voidaan tarkastella ristiintaulukoinnin avulla. Mukana tarkastelussa ovat sekä maidontuottajien että talliyrittäjien vastaukset. Taulukosta 3 on nähtävissä Pohjois-Savon kunnat seutukunnittain. Nilsia on liittynyt vuoden 2013 alusta Kuopioon, mutta kyselytutkimusta tehtäessä Nilsia oli vielä osa Koillis-Savon seutukuntaa.

Riippumattomuustesti todistaa, että seutukunnalla on vaikutusta eläinlääkäriin saapumisnopeuteen. Ristiintaulukoinnin tuloksista on selvästi nähtävissä, että Pohjois-Savossa Varkauden seutukunnassa eläinlääkäriin saapumisaika on pisin. P-arvo (0,001) on merkitsevyystasoa (0,05) pienempi, joten asioiden välillä voidaan todeta olevan riippuvuus.

Koillissavolaisista 2,2 % on sitä mieltä, että eläinlääkäri saapuu tilalle yleensä hyvin nopeasti (alle tunnissa). Vastaava osuus Kuopion seutukunnan osalta on 9,1 %, Sisä-Savon ja Varkauden seutukunnissa 0 % ja Ylä-Savossa 6,1 %. Eläinlääkäriin katsoo saapuvan nopeasti (1-2 tunnissa) Koillis-Savossa 62,2 %, Kuopion seutukunnassa 40,9 %, Sisä-Savossa 54,5 %, Varkauden seutukunnassa 21,4 % ja Ylä-Savossa 61,4 %.

Koillissavolaisista hieman yli 30 % kokee eläinlääkäriin saapuvan melko nopeasti (3-4 tunnissa). Sekä Kuopion että Sisä-Savon seutukunnassa 45,5 % on sitä mieltä, että eläinlääkäri saapuu melko nopeasti. Varkauden seutukunnassa yli 70 % pitää eläinlääkäriin saapumista melko nopeana, kun taas Ylä-Savossa asiasta samaa mieltä on noin kolmannes.

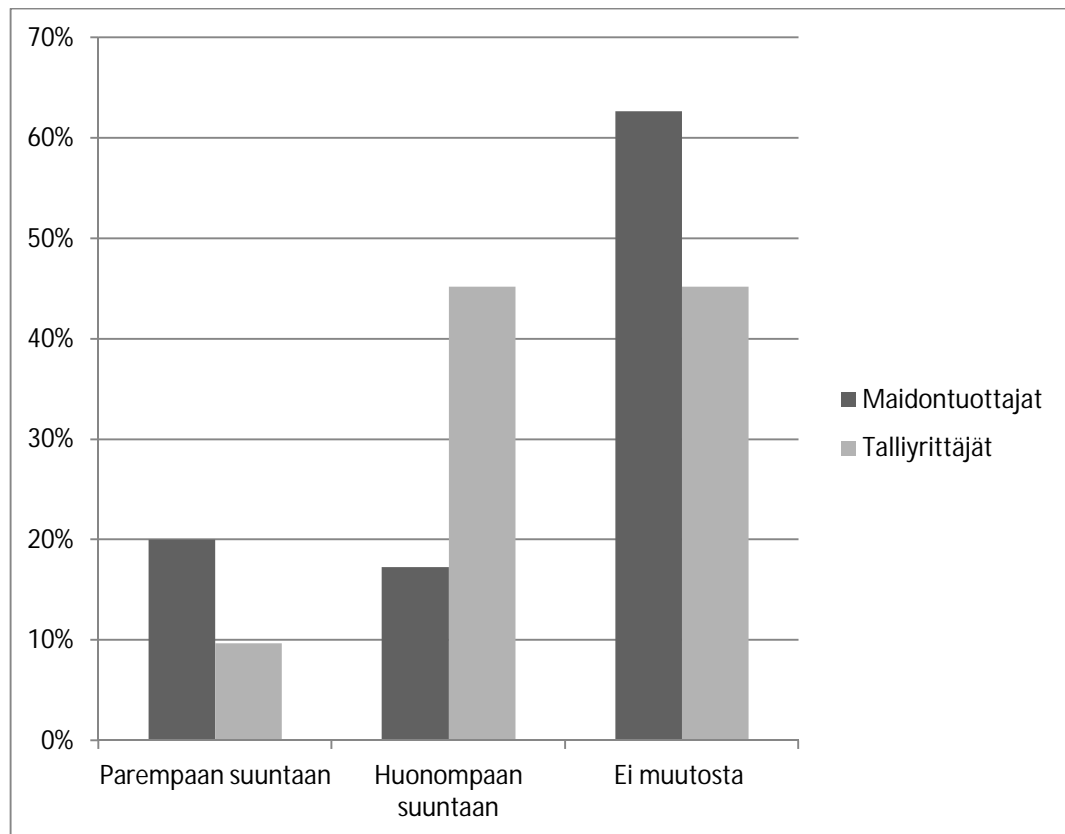
Koillissavolaisista 4,4 %, Kuopion seutukunnasta vastanneista 4,5 % ja Varkauden seutukunnasta vastanneista 7,1 % kokee eläinlääkäriin saapuvan liian hitaasti (yli 4 tuntia). Sisä-Savossa ja Ylä-Savossa ei pidetty puolestaan eläinlääkäriin saapumista liian hitaana.

Kyselyyn oli vastannut myös muutama talliyrittäjä Pohjois-Savon seutukuntien ulkopuolelta. Koska näitä vastaajia oli vain muutama, ei niiden osalta kannata tehdä päätelmiä.

5.4 Eläinlääkäripalveluiden laatu

Kyselyssä vastaajia pyydettiin arvioimaan, onko eläinlääkäripalveluiden laadussa tapahtunut muutosta viimeisen vuoden aikana. Kuviosta 20 on nähtävissä, että maidontuottajista 20 % kokee eläinlääkäripalveluiden laadun muuttuneen parempaan suuntaan. Sen sijaan talliyrittäjistä vain alle kymmenesosa ajattelee palveluiden parantuneen. Huonompaan suuntaan eläinlääkäripalvelut näkee muuttuneen 17,6 % maidontuottajista. Vastaavasti talliyrittäjistä 45,2 % katsoo palveluiden huonontu-

neen. Maidontuottajista 62,7 % ja talliyrittäjistä 45,2 % näkee, että eläinlääkäripalveluiden laadussa ei ollut tapahtunut muutosta.

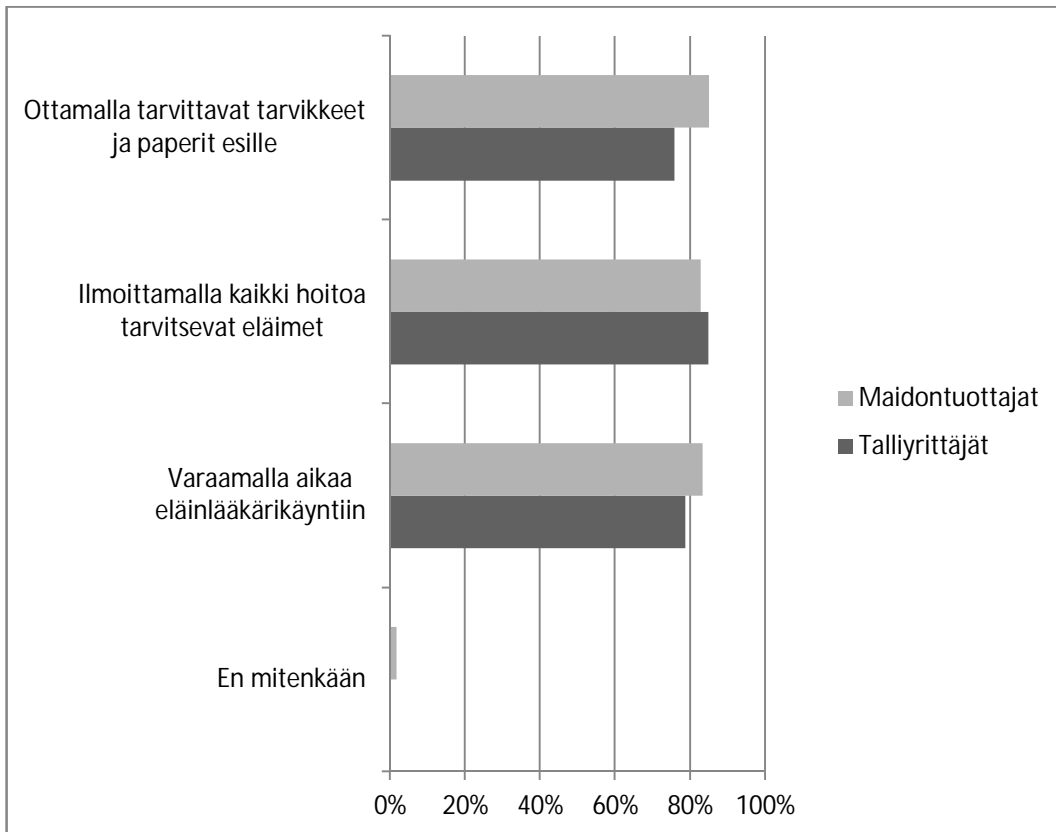


KUVIO 20. Eläinlääkäripalveluiden laadun muutos viimeisen vuoden aikana maidontuottajien (n=225) ja talliyrittäjien (n=31) näkökulmasta

Eläinlääkäripalveluiden laatuun vaikuttaa se, kuinka asiakas eli tässä tapauksessa maidontuottaja tai talliyrittäjä valmistautuu eläinlääkärin tuloon tilalle. Siksi kyselyssä selvitettiin valmistautumista eläinlääkärin tuloon. Jos maidontuottaja tai talliyrittäjä valmistautuu eläinlääkärin tuloon hyvin, sujuvat asiat jouhevammin.

Jos kaikki eläinlääkäripalveluita käyttävät valmistautuisivat eläinlääkärin tuloon mahdollisimman hyvin, olisivat käynnit joutuisampia ja eläinlääkärillä jäisi enemmän aikaa varsinaiseen työhön. Jos aikaa kuluu paperien ja tarvikkeiden etsimiseen, on se pois eläinlääkärin työajasta. Lisäksi on tarpeellista ilmoittaa kaikki hoitoa tarvitsevat eläimet, koska muuten eläinlääkärin aikataulu voi mennä uusiksi. Kysymyksessä sai valita useita vastausvaihtoehtoja.

Kuviosta 21 nähdään maidontuottajien valmistautuminen eläinlääkärikäyntiin. Suurin osa maidontuottajista valmistautuu eläinlääkärin tuloon jollain tavalla. Vastanneista maidontuottajista 85 % ottaa tarvittavat tarvikkeet ja paperit esille, 82,8 % ilmoittaa kaikki hoitoa tarvitsevat eläimet ja 83,3 % varaa aikaa eläinlääkärikäyntiin. Osa maidontuottajista ilmoittaa, että ei valmistaudu millään tavalla eläinlääkärin tuloon. Täysin valmistautumatta olevien määrä on kuitenkin varsin pieni.



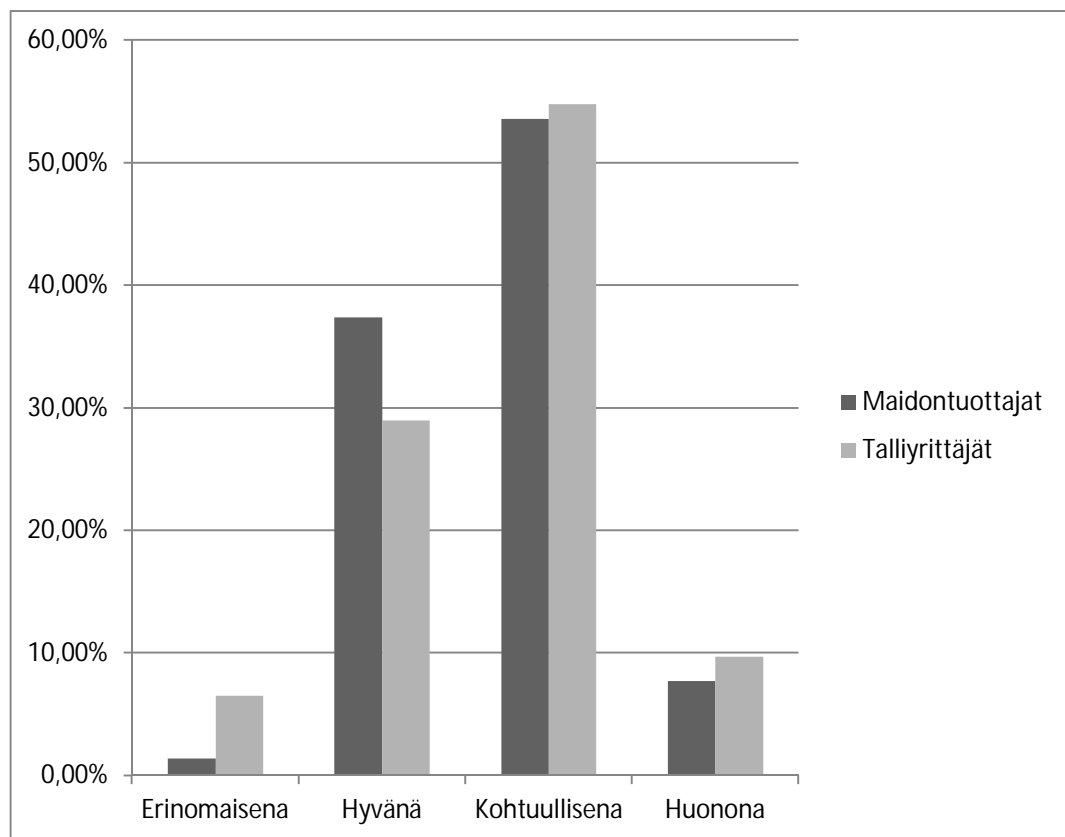
KUVIO 21. Maidontuottajien (n=227) ja talliyrittäjien (n=33) valmistautuminen eläinlääkärikäyntiin

Kuviosta 21 on havaittavissa, että talliyrittäjät valmistautuvat eläinlääkärin tuloon hyvin. Vastanneista yli 75 % ottaa tarvittavat tarvikkeet ja paperit esille ennen eläinlääkärin saapumista paikalle. Hieman suurempi osa varaa aikaa eläinlääkärikäyntiin. Kaikki hoitoa tarvitsevat eläimet ilmoittaa lähes 85 % vastanneista. Kaikki talliyrittäjät ilmaisevat valmistautuvansa jollakin tapaa eläinlääkärin tuloon, sillä kukaan ei valinnut vaihtoehtoa ”en mitenkään”.

Maidontuottajat pitävät eläinlääkäripalveluiden hinta-laatusuhdetta pääasiassa kohtuullisena tai hyvänä (kuvio 22). Palveluiden laatua suhteessa hintaan pitävät hyvänä lähes 40 % ja kohtuullisena yli puolet maidontuottajista. Vain alle kahdeksan prosent-

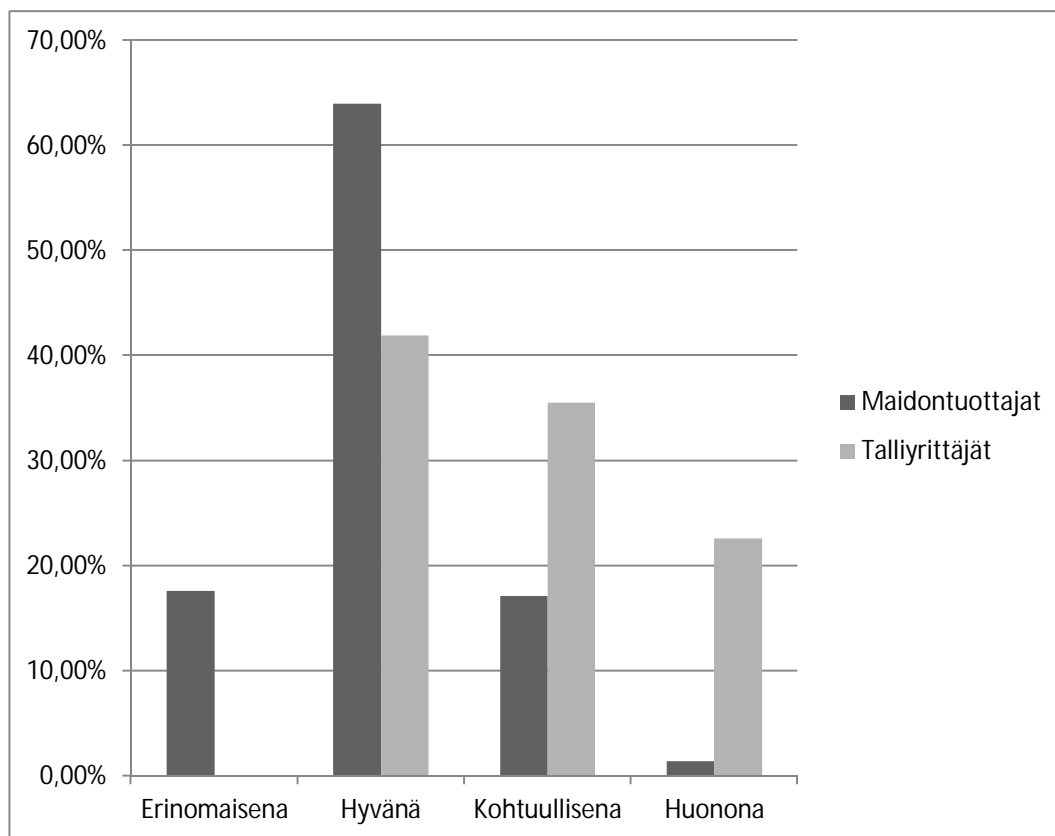
tia pitää hinta-laatusuhdetta huonona ja erinomaisena hieman alle puolitoista prosenttia.

Kuviosta 22 on havaittavissa myös talliyrittäjien näkemyksiä eläinlääkäripalveluiden hinta-laatusuhteesta. Huomattava enemmistö pitää hinta-laatusuhdetta kohtuullisena ja melkein 30 % hyvänä. Pieni osa talliyrittäjistä pitää asiaa myös erinomaisena, mutta toisaalta vajaa kymmenesosa on sitä mieltä, että hinta-laatusuhde on huono.



KUVIO 22. Eläinlääkäripalveluiden hinta-laatu suhde maidontuottajien (n=222) ja talliyrittäjien (n=31) mielestä

Millaisina eläinlääkäripalveluita pidetään kokonaisuudessaan? Iso osa maidontuottajista on tyytyväinen eläinlääkäripalveluihin kokonaisuutena, mikä on nähtävissä kuvio 23. Vajaan viidenneksen näkökanta asiaan on, että eläinlääkäripalvelut ovat kokonaisuudessaan erinomaiset. Palveluita hyvinä pitää reilusti yli puolet ja kohtuullisina alle 20 % maidontuottajista. Vastaajista vain hyvin pienellä osalla on käsitys, että eläinlääkäripalvelut ovat kokonaisuudessaan huonoja.



KUVIO 23. Eläinlääkäripalveluiden laatu kokonaisuudessaan maidontuottajien (n=222) ja talliyrittäjien (n=31) mielestä

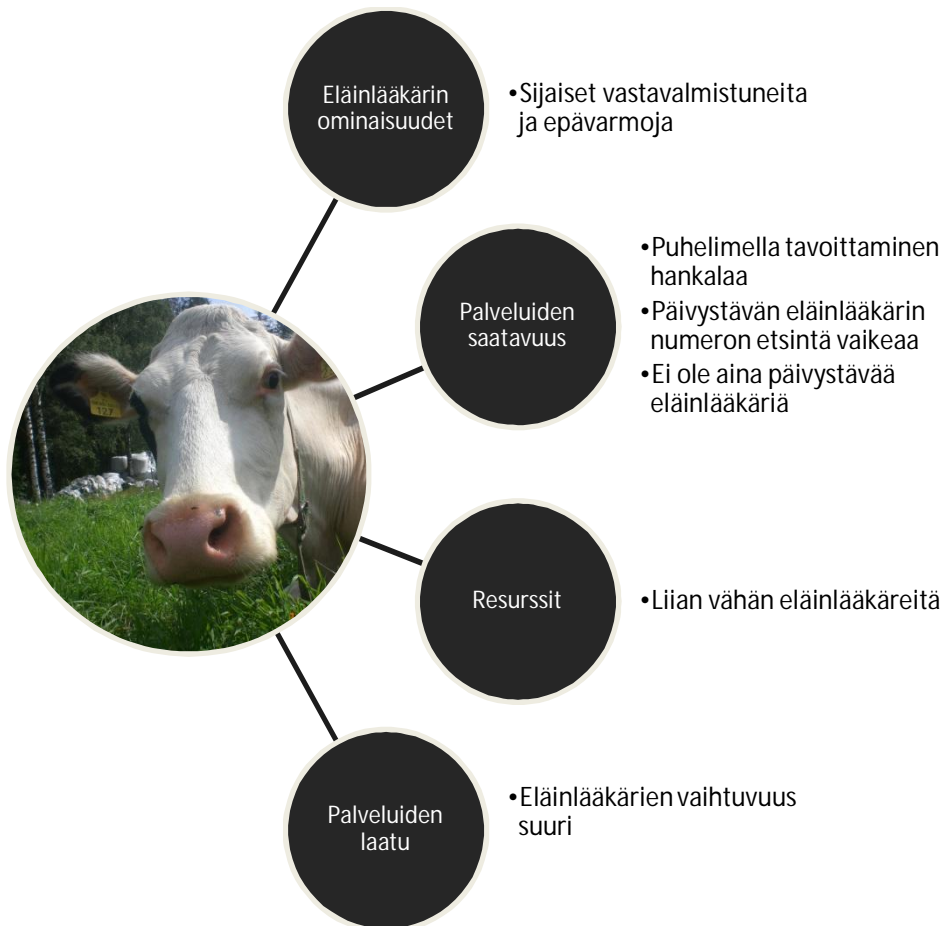
Talliyrittäjien keskuudessa eläinlääkäripalveluiden laatu nähdään kokonaisuudessaan pääosin hyvänä tai kohtuullisena. Valitettavaa on huomata, että kukaan talliyrittäjästä ei pidä eläinlääkäripalveluita kokonaisuudessaan erinomaisena (kuvio 23). Huolestuttavaa on samoin havaita, että reilu viidennes talliyrittäjästä pitää eläinlääkäripalveluita huonoina kokonaisuudessaan.

Tarkasteltaessa maidontuottajien ja talliyrittäjien tyytyväisyyttä eläinlääkäripalveluihin kokonaisuudessaan, havaitaan tuotantosunnalla olevan vaikutusta tyytyväisyyteen. Myös X^2 – riippumattomuustesti todistaa tuotantosunnalla olevan yhteys tyytyväisyyteen. P-arvo (0,00) on pienempi kuin merkitsevyystaso (0,05), joten asioiden välillä voidaan todeta olevan riippuvuus. Tuloksista on havaittavissa, että talliyrittäjät ovat tyytymättömämpiä eläinlääkäripalveluihin kokonaisuudessaan kuin maidontuottajat.

5.5 Eläinlääkäripalveluiden laadun muutos

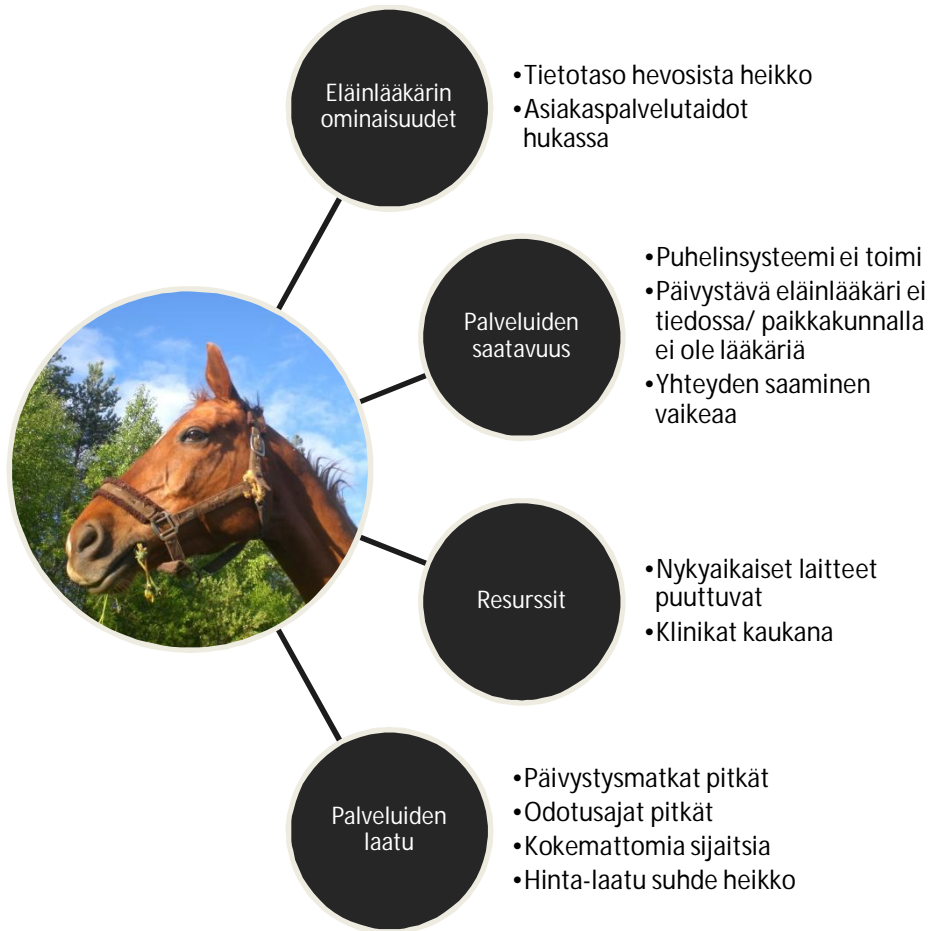
Kyselyssä annettiin mahdollisuus kertoa syitä, minkä vuoksi eläinlääkäripalvelut ovat joko huonontuneet tai parantuneet viimeisen puolen vuoden aikana. Vastauksissa

näky, että palvelun laatuun on tullut negatiivisia ja positiivisia muutoksia maidontuottajien ja talliyrittäjien mielestä. Kun vastauksia tarkastellaan, huomataan, että monissa niissä toistuu samoja asioita.



KUVIO 24. Maidontuottajien näkemyksiä siitä, minkä takia eläinlääkäri palvelut ovat huonontuneet. Valokuva Tarja Rautiainen 2012

Monet vastanneista maidontuottajista kokevat, että sijaisten suuri vaihtuvuus heikentää eläinlääkäripalveluita (kuvio 24). Toisaalta jotkut maidontuottajista näkevät eläinlääkäripalveluiden saatavuuden parantuneen vakiintuneiden lääkäreiden vuoksi. Useassa vastauksessa mainitaan, että eläinlääkärin saatavuus on parantunut. Jotkut maidontuottajat katsovat, että eläinlääkäri saapuu nopeammin tilalle kuin aikaisemmin. Yksi vastaaja kertoo eläinlääkärin saapumisajan lyhentyneen huomattavasti ja toinen kehuu eläinlääkärin saapuvan jopa puolessa tunnissa paikalle.



KUVIO 25. Talliyrittäjien näkemyksiä siitä, minkä takia eläinlääkäri palvelut ovat huonontuneet. Valokuva Tarja Rautiainen 2012

Talliyrittäjät näkevät eläinlääkärien ammatillisen pätevyyden puutteen yhdeksi tärkeimmäksi syyksi eläinlääkäripalveluiden laadun heikentymiseen. Moni kysymykseen vastanneista talliyrittäjistä on sitä mieltä, että etenkin sijaiset ovat usein vastavalmistuneita ja osaamattomia (kuvio 25).

Hyviä eläinlääkäreitä on alueelta jäänyt eläkkeelle, tilalle tulleet on joko hyvin nuoria juuri valmistuneita lääkäreitä joilla ei vielä kokemusta ja osaamista kovin paljoa tai lehmiin erikoistuneita jotka eivät suostu hoitamaan hevosia.

Päivystysaikaan eläinlääkärinä on lisäksi ollut kokemattomia opiskelijoita, joilla ei ole ollut halukkuutta tulla paikalle tai vaadittavaa ammattitaitoa.

Osa talliyrittäjistä ajattelee laadun huonontuneen, koska eläinlääkäreistä kovin moni ei ole erikoistunut hevosiin. Koska hevosiin erikoistuneita eläinlääkäreitä ei ole tarpeeksi, nähdään eläinlääkärien tietotaso hevosista heikkona. Joku vastaajista on sitä mieltä, että eläinlääkärit ovat tehneet väärä diagnooseja, koska eivät ole tienneet tarpeeksi hevosista.

Päivystäjänä toimii sellainen eläinlääkäri, jolla ei ole hevostuntemusta. Suoraan sanotaan, ettei koskaan ole nähnyt vastaavaa eikä tiedä mikä on ja määrää väärät lääkkeet.

Lisäksi yhteyden saaminen eläinlääkäriin puhelimella koetaan hankalaksi joillakin paikkakunnilla, ja päivystävään henkilöön on vaikea saada yhteyttä. Vastausten mukaan hankaluuksia aiheuttaa puhelinpäivystys ja sen ongelmat sekä päivystävän eläinlääkäriin numeron löytämisen vaikeus. Joillakin paikkakunnilla on otettu käyttöön uusi puhelinkäytäntö, jonka toimivuutta moititaan. Osa sekä maidontuottajista että talliyrittäjistä pitää tavoitettavuutta heikkona, koska yhteyden saaminen eläinlääkäriin on hankalaa (kuviot 24 ja 25).

Joillakin paikkakunnilla paikallislehdessä ei enää ilmoiteta päivystävistä eläinlääkäreistä, mikä koetaan huonoksi asiaksi saavutettavuuden kannalta. Samoin toisilla paikkakunnilla päivystäviä eläinlääkäreitä ei löydy enää Internetistä. Joissakin kunnissa voi olla myös se tilanne, että päivystävää eläinlääkäriä ei ole saatavissa lainkaan joka päivä. Päivystävä eläinlääkäri ei ole kaikkien tiedossa kaikilla paikkakunnilla Pohjois-Savossa. Toisaalta jotkut vastaajat antoivat kiitosta eläinlääkärien parantuneesta puhelinneuvonnasta.

Tämä palvelunumero systeemi on aivan surkea!! Meitä laskutetaan siitä että soitetaan lääkärille. Lisäksi emme tiedä kuka päivystää!!! ERITTÄIN HUONO!!!

Kiireellisessä tapauksessa lääkärin saaminen paikalle on arvoitus. Yleensä kunnallisen puolen lääkärin saa yhteyden sekä päivällä, että päivystysaikaan. Odotusajat ovat kuitenkin usein tuskallisen pitkiä. Meille on käynyt myös niin, että heinäkuussa arkipäivänä emme saaneet alueelta yhtään eläinlääkäriä kiinni. Kunnallisen lääkärin saatavissa oleva numero ilmoitti "ei käytössä" eikä yksikään yksityinen lääkäri tai klinikka vastannut aamupäivällä loma-aikaan.

Maidontuottajien mielestä eläinlääkäripalvelut ovat huonontuneet eläinlääkäreiden suuren vaihtuvuuden vuoksi. Vaihtuvuuden takia ei saada aikaan pysyvää hoitosuhdetta, minkä lisäksi osa maidontuottajista käyttää mieluummin tutumpia eläinlääkäreitä. Maidontuottajat pitävät eläinlääkärikäyntejä kalliina pitkien päivystysmatkojen ja niistä aiheutuvien matkakulujen vuoksi. Viikonloppujen yhteispäivystysten takia matkakustannukset voivat olla suuret, jos eläinlääkäri saapuu kaukaa. Yksi maidontuottaja ehdottaa, että valtio voisi kokonaan korvata matkakustannukset viikonloppuisin. Talliyrittäjät ovat puolestaan huolissaan alueelta puuttuvasta hevossairaala- tai klinikasta. Klinikoiden kaukainen sijainti tai puuttuminen heikentää palvelujen tasoa monen vastaajan mielestä merkittävästi. Moni vastaaja kaipaa klinikkaa lähemmäs, jotta hevosten kuljetusmatkat lyhenisivät. Joku vastanneista näkee kuitenkin Hingunniemen hevosklinikoiden palveluita parantavana asiana.

Päivystysmatkat etenkin pyhäpäivinä ovat liian pitkiä.

Kuopioon hevosklinikka! Ehdoton ja tarpeellinen palvelu. Sinne vois järjestää päivystyksen. Kaikki hevosomistajat varmasti kuljettaisivat hevosensa mieluummin klinikalle, kuin tutkituttais tallin epämääräisissä olosuhteissa hevosensa. Toki on toimenpiteitä, mitkä suoritetaan kotona ja jos eieläinei ole kuljetuskelpoinen.

Kuopiossa ei ole toimivaa hevosklinikkaa kuin keskiviikkoamupäivisin.

Toisilla paikkakunnilla eläinlääkäripalveluiden tilanne on varsin tukala, koska joillakin paikkakunnilla eläinlääkäreistä on puute joko jatkuvasti tai ajoittain. Esimerkiksi eräs maidontuottaja mainitsee, että välillä Kuopiossa ei ollut ollenkaan kunnallista suurelääkäriä. Myös muilla paikkakunnilla, kuten Leppävirralla, on ajoittain suuri pula eläinlääkäreistä. Leppävirralla on ollut erään maidontuottajan mukaan tilanteita, jolloin arkena ei ole useaan päivään ollut eläinlääkäriä saatavilla. Myös talliyrittäjät näkevät resurssipulan eläinlääkäripalveluiden laatua heikentävänä asiana. Talliyrittäjien mielestä eläinlääkäreitä on liian vähän ja joillakin paikkakunnilla ei ole ajanmukaisia ja nykyaikaisia laitteita.

Vaikka moni on sitä mieltä, että lääkäreitä ei ole tarpeeksi, on myös positiivista kehitystä tapahtunut muutamilla paikkakunnilla. Toisilla paikkakunnilla eläinlääkäreiden määrä on kasvanut. Muutamassa vastauksessa tuli esille, että paikkakunnalle on saatu joko lisää eläinlääkäreitä tai sijaisten saanti on parantunut.

Sijaisia on ilmeisesti ollut saatavilla, koska lomat ja muut eivät ole hankaloittaneet palveluja sekä lääkärit ovat kaikki olleet ammattitaitoisia.

Ylä-Savon Soten alueella oli 2011 liian vähän lääkäreitä, sillä he eivät kerenneet ja jaksaneet hoitaa tehtäviään. Nyt tilanne ja saatavuus paljon parempi ja aikaa jää myös ennaltaehkäisevään työhön ja terveydenhuoltotyöhön.

Osa vastaajista näkee jatkuvan kiireen heikentävän palvelujen laatua. Kiireen takia ennaltaehkäisevään terveydenhuoltotyöhön ei jää riittävästi aikaa erään vastaajan mukaan. Myös useat muut vastaajat kokevat, että eläinlääkäreillä on aina kiire ja liikaa töitä. Lisäksi osa vastaajista kokee, että päivystysmatkat ovat liian pitkiä. Joku vastaajista kertoo, että ilman yksityisiä eläinlääkäreitä tilanne paikkakunnalla olisi kamala.

Osa maidontuottajista kokee eläinlääkäreiden ammattitaidon parantuneen samoin kuin heidän suhtautumisensa asiakkaisiin. Muutamissa vastauksissa kehdutaan asiakaspalvelutaitojen parantuneen. Toisaalta talliyrittäjät katsovat eläinlääkärien asiakaspalvelutaitojen olevan hukassa. Kuitenkin neuvonnan parantuminen esimerkiksi ruokinnan osalta saa myös kiitosta maidontuottajilta. Joku vastanneista kehuu terveydenhuollon tarkentuneen. Eräs vastaaja katsoo, että yhteispäivystyksellä on saatu aikaan vaihtoehtoja. Yrittäjien toiveiden huomioiminen saa myös positiivista palautetta. Eräs maidontuottaja ajattelee yrittäjien kuuntelemisen parantuneen, koska vasikat tullaan hoitamaan ilman nurinoita. Toisaalta joku vastaajista kokee, että nuorten eläinlääkärien epävarmuus on lisääntynyt. Lisäksi jotkut pitävät odotusaikoja liian pitkinä ja hinta-laatusuhdetta huonona.

Asiakaspalvelu on täysin hukassa.

Turhasta joutuu maksamaan liikaa.

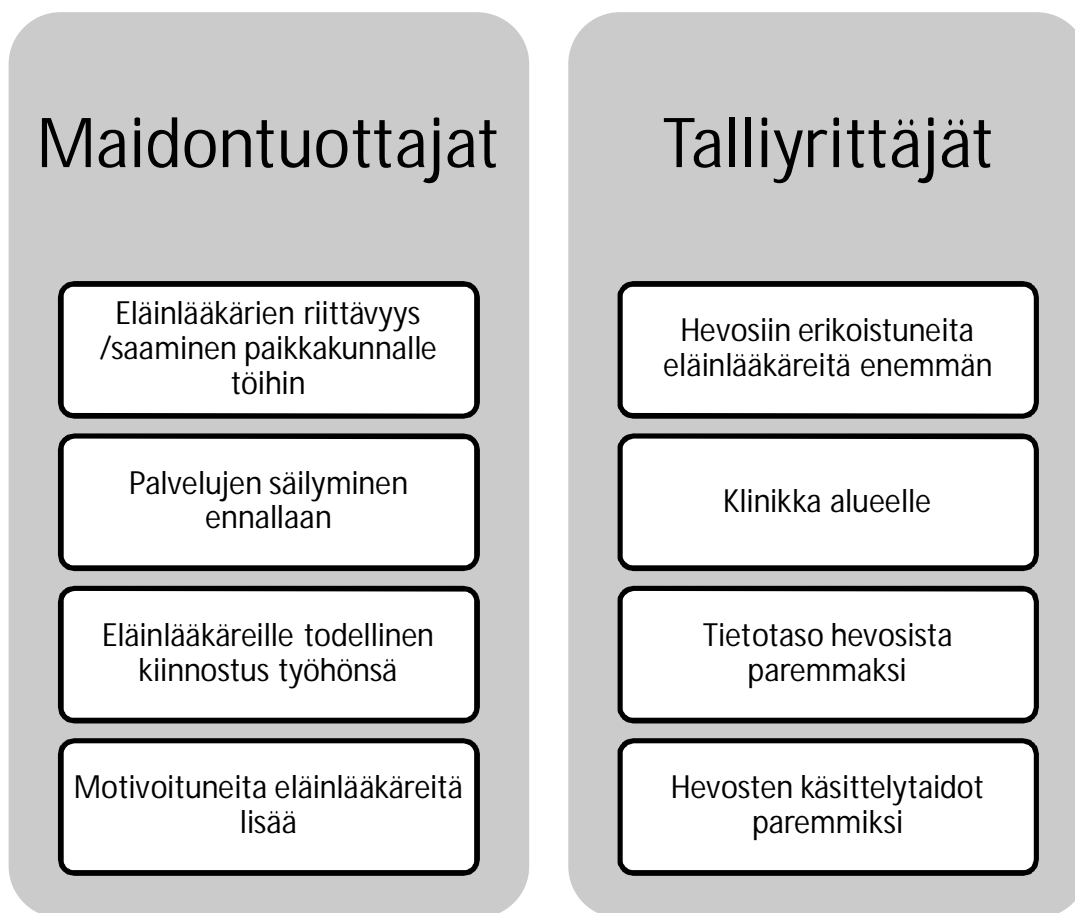
5.6 Eläinlääkäripalveluiden parantaminen

Maidontuottajat ja talliyrittäjät saivat kertoa, millä tavalla heidän asuinpaikkakunnallaan voitaisiin parantaa eläinlääkäripalveluita. Kuviosta 26 on näkyvissä sekä maidontuottajien että talliyrittäjien näkemyksiä siitä, kuinka palveluihin saataisiin paran-

nuksia. Useasta maidontuottajan vastauksesta käy esiin huoli eläinlääkärien riittävydestä ja saamisesta paikkakunnalle tulevaisuudessa. Maidontuottajat toivovat palvelujen säilyvän paikkakunnallaan edes ennallaan.

Parantamiseen ei liene tarvetta, mutta säilyttämiseen sitä enemmän. Tilat vähenevät ja koko ajan toimintoja karsitaan täältä syrjemmästä - toivottavasti eläinlääkäripalvelut säilyvät!

Jatkossa tulisi huolehtia siitä, että paikkakunta säilyttää vetovoimansa uusien eläinlääkärien silmissä. Jotta meillä riittää eläinlääkäreitä jatkosakin.



KUVIO 26. Maidontuottajien ja talliyrittäjien keinoja eläinlääkäripalveluiden parantamiseen

Eläinlääkäreiltä toivotaan todellista kiinnostusta työtään kohtaan. Eräs maidontuottaja harmittelee, että osa eläinlääkäreistä on kiinnostunut vain pieneläimistä. Tuotantoeläimille kaivataankin motivoituneita eläinlääkäreitä. Talliyrittäjät toivovat puolestaan eläinlääkäreiltä parempia hevosten käsittelytaitoja ja osaamista hevosista. Puut-

teelliset tiedot hevosten käsittelystä voivat näkyä jopa suoranaisin pelkoina hevosia kohtaan. Hevosiin erikoistuneita eläinlääkäreitä kaivataan monilla paikkakunnilla ja tavoitettavuuteen halutaan parannusta.

Eläinlääkäreiden tulisi olla aidosti kiinnostuneita suurelainten hoidosta, (naudat, hevoset). Valitettavasti jostakin sijaisista on ollut aistittavissa se seikka, että pieneläintenhoito on heidän juttunsa.

Lisää kokeneita, hevosiin erikoistuneita eläinlääkäreitä. Esim nivelpiikitysten osaamista.

Tavoitettavuus sellainen, että yhden kerran kymmenestä olen saanut eläinlääkärin kiinni - pitäisi varmaan vähän parantaa.

Päivystysleikkausten saatavuutta viikonloppuisin halutaan parannettavan samoin kuin päivystysmatkojen pituuksien lyhentymistä. Päivystäjät olisivat lähempänä.

Myös eläinlääkärien saavutettavuuteen toivotaan parannuksia. Yrittäjät haluavat tietää, kuka eläinlääkäreistä päivystää. Myös riittävää eläinlääkärien määrää toivotaan. Eräs vastaaja toivoo, että päivystyslistat ovat näkyvillä Internetissä. Joku näkee myös päivystysalueet liian laajoina suhteessa eläinlääkärien määrään. Ongelmia voi ilmetä silloin, kun virkoja ei saada täytettyä esimerkiksi sairauslomien ajaksi. Eräs vastaaja pohtii lisäksi eläinlääkärien hoitojen priorisoinnin perusteita. Jotkut maidontuottajat katsovat paremmaksi tavaksi siirtyä käyttämään yksityisiä eläinlääkäripalveluita kunnallisten sijaan. Syynä tähän on eläinlääkärien heikko saatavuus.

Liian vähän eri hoitokeinoja käytettävissä nykyisin. Eläinlääkärit tulostavastuuseen, jos käynnistä ei ole apua ei sitä myöskään laskuteta.

Päivystysalue on aivan liian suuri-lisättävä eläinlääkäreitä tai, että tarpeen tullen voisi pyytää apuun muun alueen lääkäriä, jos olisi lähempänä. Arkena omassa kunnassa oltava aina saatavilla eläinlääkäripalveluja.

Mietityttää vaan, miten valitaan kiireellisyysjärjestys. Meneekö isot tilat ensin?

Yksityinen toimii aivan LOISTAVASTI, kunnallinen ei ollenkaan. En voisi ikinä kuvitella kuinka toimisi kunnan eläinlääkärin kanssa. Pari kertaa päivystykseen soittaessa olen saanut vastauksen ettei ehditä tulla, mikä ei ole eläinlääkärin vika vaan systeemin vika. Päivystysvuorot ovat hirveän raskaita eläinlääkäreille, mikä näkyy ihan asiakkaalle saakka. Kis-

sojen/koirien hoito pitäisi suosiolla ohjeistaa pieneläinklinikalle tms. En ole käyttänyt kunnan palveluita, kun 2-4 kertaa vuodessa.

Lähes jokainen kysymykseen vastannut talliyrittäjä toivoo hevossairaala tai klinikkaa alueelle. Klinikkan tai hevossairaalan tärkeys talliyrittäjille ja muille hevosien omistajille on suuri. Jos hevonen sairastuu äkillisesti ja se tarvitsee erikoishoitoa, on monella paikkakunnalla tällä hetkellä matkat lähimmälle klinikalle kohtuuttomat. Klinikkaa toivotaan erityisesti Kuopioon, mutta myös muille paikkakunnille, kuten Iisalmeen tai Kiuruvedelle. Klinikkan toivotaan palvelevan vuorokauden ympäri.

Hevosten päivystysleikkausten saanti viikonloppuisin ontuvaa, jos tämän asian saisi kuntoon edes koko Savon tasolla.

Kuopioon olisi perustettava hevosklinikka, jonne voisi viedä esim. ähkyhevoset tehohoitoon, jopa päivystysaikaan. Nyt matka Hyvinkäälle päivystysaikaan mahdoton toteuttaa.

Alue tarvitsee hevossairaalan tai -klinikkan, josta löytyy tarvittava osaaminen ja tilat hoitaa toimenpiteitä, joita ei voi hoitaa kotitallissa. Nyt sairastuneiden eläinten hoito viivästyy tai eläintä ei raaskita kiusata pitkällä matkalla hoitoon pääsemiseksi, jolloin se mieluummin lopetetaan tilanteissa, jossa punnitaan toipumismahdollisuutta ja raskasta kuljetusta klinikalle.

Joku talliyrittäjistä ilmaisee huolensa eri eläinten hoidon tasapuolisuudesta. Vastajan mukaan etenkin pyhäpäivinä tuotantoeläimet menevät hevosten edelle. Hevoset voivat kuitenkin olla yhtä lailla tulonlähde omistajalleen kuin lypsylehmät maidontuotajalle. Eräs talliyrittäjä toivoo puolestaan eläinlääkäripalveluihin työstään kiinnostuneita ja siihen motivoituneita henkilöitä:

Jos töihin saisi eläinlääkäreitä jotka eivät kieltäydy töistä, käyttäydy työkeästi asiakkaalle kun tämä häiritsee heitä päivystysaikana, ja joilla on aito kiinnostus ja osaaminen MYÖS hevosien hoitoon. En tiedä onko ennen resurssit olleet sen suuremmat, mutta palvelun taso on ainakin ollut huomattavasti parempi.

5.7 Yhteenveto ja johtopäätökset

Maidontuottajat ovat saatujen tulosten perusteella pääosin tyytyväisiä eläinlääkäripalveluiden laatuun ja saatavuuteen. Talliyritykset ovat pääpiirteissään tyytymättömyyden lämpöä eläinlääkäripalveluihin kuin maidontuottajat. On hyvä pitää mielessä, että eläinlääkäripalveluiden saatavuus ja laatu vaihtelevat paikkakuntien välillä. Talliyritysten tyytymättömyys voi johtua osittain siitä, että suurin osa suurelaimia hoitavista eläinlääkäreistä on erikoistunut nautoihin. Päivystävien eläinlääkärien hoidettavista eläimistä valtaosa on nautoja, jolloin hevosista ei ole niin paljoa kokemusta.

Maidontuottajista suurin osa pitää eläinlääkäripalveluiden saatavuutta arkisin erinomaisena tai hyvänä, kun taas pyhäpäivinä ja viikonloppuisin saatavuus koetaan hieman heikommaksi. Talliyritykset pitävät eläinlääkäripalveluiden saatavuutta arkena parempana kuin pyhäpäivisin ja viikonloppuisin, milloin yli puolet talliyrityksistä katsoo saatavuuden olevan huono. Pyhäpäivinä ja viikonloppuisin eläinlääkäripalveluiden heikompi saatavuus voi johtua siitä, että sijaisten saanti on hankalampaa silloin kuin arkena. Asiaa voi selittää myös pienempi työntekijöiden määrä, koska pyhäpäivinä ja viikonloppuisin saatetaan eläinlääkäripalveluja järjestää pienemmällä ihmismäärällä kuin arkena. Yksi syy talliyritysten tyytymättömyyteen eläinlääkäripalveluiden saatavuutta kohtaan voi olla se, että lypsylehmät mielletään taloudellisesti merkittävämmiksi kuin hevoset, minkä takia lehmät hoidetaan ennen hevosia.

Maidontuottajat ja talliyritykset pitävät eläinlääkäripalveluiden hinta-laatu suhdetta enimmäkseen kohtuullisena. Maidontuottajista suurin osa kokee, että eläinlääkäripalveluiden laadussa ei ole tapahtunut muutosta viimeisen vuoden aikana. Talliyrityksistä varsin iso osa katsoo eläinlääkäripalveluiden laadun menneen huonompaan suuntaan, parempaan suuntaan laadun arvioi menneen kuitenkin kymmenesosa. Valtaosa maidontuottajista pitää eläinlääkäripalveluita kokonaisuudessaan hyvinä, talliyritysten mielipiteen ollessa asiaan hieman jyrkempi.

Seutukunnalla on vaikutusta eläinlääkärin saapumisnopeuteen tutkimuksen mukaan. Kun maidontuottajien ja talliyritysten vastauksia tarkastellaan yhdessä, nähdään, että eläinlääkäri saapuu hitaimmin Pohjois-Savon alueella Varkauden seutukunnassa. Minkä takia Varkauden seutukunnassa eläinlääkäri saapuu kaikista hitaimmin? Yhtenä syynä asiaan voi olla se, että seutukunnassa on liian vähän eläinlääkäreitä suhteessa hoidettaviin eläimiin. Toisaalta asiaan voi vaikuttaa sijaisten saannin hanka-

luus, mutta on vaikea sanoa mitään yhtä syytä tietämättä ongelman taustoja tarkemmin.

Avoimien vastauksien perusteella maidontuotantotilojen kannalta suurimmaksi ongelmaksi eläinlääkäripalveluissa nousivat eläinlääkärien sijaiset. Vakituisten eläinlääkärien sijaiset ovat usein opiskelijoita tai vastavalmistuneita, joilla ei ole vielä paljon kokemusta eläinlääkärintyöstä. Eläinlääkäri, jolle ei ole kertynyt vielä tarpeeksi kokemusta, voi olla epävarma. Tämä voi vaikuttaa eläinlääkäripalveluiden laatuun merkittävästi, koska jollakin paikkakunnalla sijaisia voi olla usein. Opiskelijoiden ja vastavalmistuneiden pitää saada kerryttää ammattitaitoa, mutta tuottajien kannalta katsottuna se voi olla ongelmallista. Opiskelijat ja muut eläinlääkärien sijaiset tulisi perehdyttää hyvin, jotta he voivat tehdä työnsä mahdollisimman hyvin. Opiskelijat voisivat olla aluksi kokeneemman eläinlääkärin mukana, kunnes heidän taidot karttuvat. Kaikille eläinlääkärien sijaisille tulisi antaa selkeät ohjeet toimintatavoista, jotta epäselvyyksiltä vältyttäisiin. Jos sijaisilla olisi mahdollisuus kysyä neuvoa puhelimitse joltakin kokeneemalta eläinlääkäriltä, voisi eläinlääkäripalveluiden laatu parantua.

Opiskelijat voivat olla myös voimavara eläinlääkäripalveluille. Jos Kuopiossa olisi eläinlääkärikoulutusta, se voisi osaltaan helpottaa Pohjois-Savon alueen eläinlääkäritilannetta. Eläinlääketiedettä opiskelevat oppilaat saisivat läheisempiä kontakteja tuotantoeläimiin jo opiskeluaikana, koska he voisivat suorittaa harjoittelut maakunnissa suurelajien parissa. Sillä saattaisi olla vaikutusta sijaisten ja vastavalmistuneiden lähtökohtiin työelämässä. Kuopiossa opiskelevat eläinlääketieteen opiskelijat saattaisivat tulla harjoittelemaan ja töihin maaseudulle jo opiskeluaikanaan, mikä voisi tuoda helpotusta eläinlääkäreiden määrään.

Talliyrittäjät ovat tyytymättömiä eläinlääkärien heikkoon tietotasoon hevosista. Jos paikkakunnalla ei ole hevosiin erikoistunutta tai muulla tavoin hevosiin perehtynyttä eläinlääkäriä, voi eläinlääkäripalveluiden taso laskea. Tyytymättömyyttä aiheuttaa myös tuotantoeläinten meneminen hevosten edelle, nykyaikaisten laitteiden puuttuminen ja puutteet hevosten käsittelytaidoissa. Jotkut talliyrittäjät kokevat, että jotkin eläinlääkärit näyttää pelkäävän hevosten käsittelyä.

Talliyrittäjät käyttävät huomattavasti enemmän yksityisiä eläinlääkäripalveluita kuin maidontuottajat. Talliyrittäjät saattavat saada osaavampaa palvelua ja nopeammin yksityisiltä eläinlääkäreiltä tai eläinlääkäriklinikoilta. Siksi hevosille suunnatuilla klinikkapalveluiden tasolla on suuri merkitys eläinlääkäripalveluiden saatavuuteen ja laa-

tuun talliyrittäjien kannalta. Talliyrittäjät kuljettavat hevosia toisinaan pitkiä matkoja, koska klinikat sijaitsevat kaukana. Hevosia kuljetetaan hoitoon ja tutkimuksiin esimerkiksi Laukaan ja Oulun klinikoille, toisinaan jopa Tampereelle asti.

Ei ole siis ihme, että lähes jokainen talliyrittäjä toivoo klinikkaa tai hevossairaala kohtuullisen ajomatkan päähän. Klinikalle täytyisi löytyä riittävä rahoitus ja asiakaskunta, jotta se voitaisiin rakentaa. Klinikan tai hevossairaalan käyttöä voidaan ajatella laajemmin kuin vain hevosten tarpeisiin. Sitä voisi hyödyntää tulevaisuudessa enemmän lypsylehmien hoidossa. Arvokkaat jalostuseläimet ovat kalliita, joten niiden eteen voidaan panostaa enemmän. Klinikkaa voitaisiin hyödyntää nautojen alkionhuuhtelussa ja -siirrossa. Hevosten ja lehmien lisäksi klinikka voisi palvella myös muita eläintenomistajia. Tosi asia on, että tarvetta palveluille löytyy, koska tällä hetkellä klinikat ovat kaukana toisistaan. Herää kuitenkin kysymys, kuinka paljon talliyrittäjät ovat valmiita maksamaan klinikan palveluista.

6 POHDINTAA

Opinnäytetyötä tehdessä oma asiantuntijuuteni kehittyi. Kyselyn suunnittelussa, toteuttamisessa ja aineiston analysoinnissa pääsi koettelemaan omia osaamisensa rajoja. Lisäksi osaamista karttui teoriapohjan ja tuloksien käsittelyn kautta. Vaikka olen pääasiassa melko tyytyväinen tekemääni työhön, niin myös kehittämisen kohteita löytyy.

Kyselylomaketta olisi voinut suunnitella vielä tarkemmin. Esimerkiksi eläinlääkärin ammattitaitoa koskevaa kysymystä olisi voinut muotoilla eri tavalla. Ammattitaidon olisi voinut pilkkoa pienemmiksi osiksi, koska ammattitaito on yläkäsite monille muille siihen sisältyville asioille. Toisaalta vastaajille annettiin mahdollisuus nimetä itse jokin muu tärkein eläinlääkärin ominaisuus.

Talliyrittäjätermin alle lukeutuu varsin moninainen hevosalan yrittäjien joukko. Siksi tuloksien osalta jää hieman epäselväksi, millaiset talliyrittäjät vastasivat kyselyyn. Talliyrittäjiltä olisi voinut kysyä tuotantosuuntaa, minkä avulla talliyrittäjät olisi voinut jakaa esimerkiksi ravitallien, ratsastuskoulujen tai täysihoitotallien omistajiin. Loppujen lopuksi hevosalan yrityksen muodolla ei ole välttämättä merkittävää vaikutusta tulosten kannalta. Toisaalta olisi voitu tehdä vertailua esimerkiksi ravitallien ja ratsutallien välillä.

Kyselyssä olisi voinut käsitellä eläinlääkärin sanatonta viestintää. Mielenkiintoista olisi ollut kysyä, miten kommunikointi onnistuu eläinlääkärin kanssa. Tuleeko koskaan väärinymmärryksiä? Kyselyn kannalta harmittava takaisku oli se, että postitse lähetetty kysely jäi pois. Minkälainen vaikutus sillä olisi ollut saatuihin tuloksiin? Voi olla mahdollista, että osa vanhemmista henkilöistä jätti vastaamatta kyselyyn. Toisaalta tänä aikana yhä useampi osaa käyttää Internetiä hyödykseen, mikä näkyi tuloksissa myös vanhempien henkilöiden vastaamisena kyselyyn.

Talliyrittäjille suunnatussa kyselyssä muutama vastanneista ilmoittaa, ettei ole talliyrittäjä. Osa vastanneista ei välttämättä miellä itseään talliyrittäjäksi, vaikka itse asiassa saattaa sitä ollakin. Vaikka osa vastaajista ei lukeutuisikaan kirjaimellisesti talliyrittäjäksi, heillä on kuitenkin hevosia ja mahdollisesti jonkinlaista yritystoimintaa. Heillä on siis mielipide sanottavana eläinlääkäripalveluista.

Maidontuottajille suunnattu kysely antaa hyvän kuvan Pohjois-Savon tämänhetkisestä tilanteesta maidontuotantotilojen eläinlääkäripalveluista. Talliyrityksille suunnatusta kyselystä ei voida tehdä kuitenkaan pitkälle meneviä johtopäätöksiä, koska vastanneiden lukumäärä ja vastausprosentti on niin pieni. Tulokset ovat kuitenkin sovel-lusarvoltaan suuntaa-antavia.

Saatuja tuloksia voivat hyödyntää eläinlääkärit, maidontuottajat ja talliyrittäjät. Tulok-sien uutuusarvo on hyvä, koska juuri samanlaista kyselyä ei ole tehty koskaan aikai-semmin. Saaduilla tuloksilla ei ole suurta kansainvälistä merkitystä, mutta samanlai-sen tutkimuksen voisi tehdä myös ulkomailla, esimerkiksi Ruotsissa. Toisaalta, jos ulkomailla on jo tehty samansuuntaisia tutkimuksia, voi saatuja tuloksia vertailla nii-hin.

Eläinlääkärien ammattitaito koetaan tutkimuksen mukaan yksiselitteisesti eläinlääkä-rin tärkeimmäksi ominaisuudeksi sekä maidontuottajien että talliyrittäjien keskuudes-sa. Maidontuottajista valtaosa on tyytyväisiä eläinlääkärien ammattitaitoon, kun taas talliyrittäjät ovat asiasta kriittisempiä.

Eläinlääkäripalveluiden saatavuuteen vaikuttaa eläinlääkärien lukumäärä, ammattitai-to ja palveluiden sijainti suhteessa niiden käyttäjiin. Eläinlääkärien liian pieni määrä voi selittää osaltaan tyytymättömyyttä eläinlääkäripalveluiden laatuun ja saatavuuteen, sillä joillakin paikkakunnilla on puutetta eläinlääkäreistä joko ajoittain tai jatku-vasti. Kunnassa voi olla huono taloudellinen tilanne, minkä takia eläinlääkäreiden määrää on voitu pienentää säästösyistä. Toisaalta eläinlääkärien virkojen täyttämi-nessä on saattanut olla toisinaan vaikeuksia. Eläinlääkintähuoltolain mukaan kunnan on järjestettävä arkipäivisin virka-aikana saatavilla olevat peruseläinlääkäripalvelut (L 765/2009 § 11 momentti 1). Jos paikkakunnalta puuttuu eläinlääkäri, niin noudate-taanko silloin lakia? Kunnan velvollisuus on järjestää eläinlääkäripalvelut, joten mikä on kunnan vastuu asiassa?

Eläinlääkäripalveluiden saatavuus on hyvä, jos niitä käyttävät asiakkaat saavat palve-lut oikeaan aikaan ja oikeassa paikassa. Eläinlääkäri saapuu kyselytutkimuksen tu-losten mukaan hitaammin talliyrityksiin kuin maidontuotantotiloille. Yksi syy asiaan voi olla se, että maidontuotantotilat menevät talliyrityksien ohi eläinlääkärikäyntien prio-risoinnissa. Toinen syy voi olla se, että päivystysalueet ovat liian suuret suhteessa eläinlääkärien lukumäärään. Silloin eläinlääkäri ei ehdi hoitaa kaikkia eläimiä niin no-peasti.

Eläinlääkäripalveluiden tulisi olla myös helposti saatavissa. Siksi on huolestuttavaa, että maidontuottajat ja talliyrittäjät eivät ole saaneet aina tarvittaessa yhteyttä eläinlääkäriin. Moni on saanut yhteyden eläinlääkäriin vain useimmiten, mikä viestii huonosta saavutettavuudesta. Jos eläinlääkäriin ei saada puhelimella yhteyttä, voi eläinlääkäripalvelujen puhelinkäytännöt olla pielessä. Ovatko eläinlääkärien puhelinnumerot helposti saatavilla? Lisäksi tulisi olla selkeästi tiedossa, kuka eläinlääkäri päivystää. Osa maidontuottajista ja talliyrittäjistä ilmoittaa, että eivät tiedä, kuka eläinlääkäri päivystää. Onko eläinlääkärin puhelimeen vastaamassa aina joku? Toisinaan eläinlääkäri ei tietenkään pysty vastaamaan puhelimeen heti, mutta hänen odotetaan soittavan takaisin tilanteen niin salliessa.

Eläinlääkäripalveluiden laatu on hyvä, jos asiakkaan odotukset ja palvelun tarjonta kohtaavat hyvin. Kyselytutkimuksen tulosten perusteella maidontuottajien odotukset eläinlääkäripalveluista kohtaavat eläinlääkäripalveluiden tarjonnan pääosin hyvin. Talliyrittäjistä ei voi valitettavasti sanoa samaa. Talliyrittäjät kokevat, että eläinlääkäreillä on ongelmia oman työnsä hallinnassa, koska heillä ei ole tarpeeksi tietoa hevosista. Eläinlääkäripalveluita käyttävillä ihmisillä voi olla erilaisia tarpeita, toiveita ja asenteita eläinlääkäripalveluiden suhteen riippuvien heidän omista taustoistaan. Eläimen omistajan suhtautuminen eläimeen ja eläinlääkäriin vaikuttaa laadun arviointiin. Talliyrittäjät voivat olla varsin vaativia asiakkaita, joiden odotukset ja tarpeet ovat korkealla. Toisinaan odotukset voivat olla jopa liian korkealla, jolloin talliyrittäjät eivät ole tyytyväisiä saamaansa palveluun. Voi olla tilanne, että päivystävä eläinlääkäri ei pysty pelastamaan hevosta, koska esimerkiksi suuret operaatiot voivat olla mahdottomia tehdä kotona tallissa.

Asiakaspalvelutaito on erittäin tärkeä taito eläinlääkärin työssä. Jos eläinlääkäriellä on kiire ja töitä on paljon, voi hermot joutua koetukselle. Liian pitkät työvuorot voivat vaikuttaa eläinlääkärin suhtautumiseen työhönsä ja asiakkaisiinsa, sillä väsymys voi ilmetä äksyilyinä asiakkaille. Jos eläinlääkäri työskentelee yliväsyneenä, voi työn laatu kärsiä. Jotta eläinlääkärit eivät joudu tekemään liian pitkiä työvuoroja, täytyy alueella olla tarpeeksi virassa olevia eläinlääkäreitä tai sijaisia saatavilla. Aluehallintoviraston mukaan sijaisten saanti on joillakin pohjoissavolaisilla paikkakunnilla ollut ajoittain vaikeaa (Eläinten terveyden- ja hyvinvoinnin sekä kuntien järjestämien eläinlääkäripalveluiden valvontasuunnitelma vuosille 2011–2014, 11). Myös kyselytutkimuksen vastausten mukaan moni maidontuottaja kokee, että sijaisten saannissa on ollut vaikeuksia.

Talliyrityksillä näyttää olevan ongelma, mistä ja miten saataisiin eläinlääkäreitä, joilla on aito kiinnostus hevosiin ja taitoa niiden käsittelyyn. Koska talliyritykset kaipaavat lisää hevosiin erikoistuneita lääkäreitä, voisi eläinlääkärien koulutukseen lisätä opetusta hevosista. Parasta olisi tietysti, jos entistä useampi eläinlääkäri erikoistuisi hevosiin. Se tavoite voi olla hankalaa saavuttaa, mutta silti eläinlääkäreitä tulisi rohkaista erikoistumaan. Toisaalta herää ajatus, jävätkö hevosiin erikoistuneet eläinlääkärit helpommin Etelä-Suomeen töihin? Myös hankkeet ovat hyvä kanava lisätä eläinlääkärien ammattitaitoa esimerkiksi hevosista. Tällä hetkellä on menossa ELTE-hanke, jonka tavoitteista yksi on juuri eläinlääkärien erikoistumiskoulutuksen lisääminen.

Jokainen eläinlääkäri voi toisaalta miettiä, onko oma asenne hevosia kohtaan kohdallaan. Kun asenne omaa työtä kohtaan on oikea, sujuu työ paremmin ja tulokset ovat sen mukaisia. Oma ammattitaito eläinlääkärit voivat kehittää myös ilman pitkiä ja raskaita koulutuksia. Eläinlääkärit voivat kartuttaa ammattitaitoaan esimerkiksi perehtymällä asioihin kirjallisuuden tai koulutuspäivien kautta. Toisaalta on hyvä pohtia, mihin eläinlääkäriin omat resurssit riittävät työn ohessa.

Talliyrityksien kannalta eläinlääkäripalveluihin ollaan saamassa merkittävä edistysaskel Pohjois-Savoon, sillä Kiuruveden Hingunniemeen rakennetaan eläinsairaala. Hankkeen toteutumisen mahdollistaa Euroopan aluekehitysrahastosta saatu rahoitus. Eläinsairaalan lisäksi on tarkoitus hankkia eläinlääkintäauto, jonka avulla eläinlääkäripalveluita voidaan viedä asiakkaiden luo eri puolilla Pohjois-Savoa. (Vesander 2013.)

Eläinlääkäripalvelut ja niiden järjestäminen kohtaavat tulevaisuudessa varmasti monia haasteita. Jotta eläinlääkäripalveluiden laatu ja saatavuus pystytään pitämään hyvänä, on työhönsä motivoituneita eläinlääkäreitä saatava jatkossakin Pohjois-Savoon. Tulevaisuuden haasteena on maitotilojen määrän väheneminen ja siitä johtuva välimatkojen kasvaminen. Haja-asutusalueet pitää pystyä pitämään jatkossakin houkuttelevina vaihtoehtoina eläinlääkäreiden työllistymiselle.

Eläinlääkäripalveluiden tarpeet muuttuvat koko ajan. Maidontuotantotilojen tilakokojen kasvaminen lisää eläinlääkäripalveluiden tarvetta. Lisäksi eläinlääkäripalveluilta odotetaan entistä enemmän, sillä suurissa yksiköissä esimerkiksi tarttuvat taudit voivat aiheuttaa suuria taloudellisia menetyksiä. Tilakokojen kasvaessa ennaltaehkäisevän hoidon tarpeen merkitys korostuu. Tässä kyselytutkimuksessa yli 60 % maidon-

tuottajista ilmoittaa käyttävänsä ennaltaehkäisevää hoitoa. Myös talliyrittäjien tarpeet ja toiveet tulisi ottaa huomioon eläinlääkäripalveluita suunniteltaessa. Koska hevosala on Suomessa kasvava ala, ei talliyrittäjien eläinlääkäripalveluiden tarvetta voi vähentellä.

Tulevaisuudessa eläinlääkäripalveluiden saatavuuteen ja laatuun voi vaikuttaa se, millä tavalla eläinlääkäripalvelut tullaan järjestämään. Jos säästötoimenpiteitä tulee, saattaa eläinlääkärien määrä vähentyä. Kuntauudistuksen toteutuessa suunnitellun mukaisesti voi eläinlääkäripalveluihin tulla muutoksia. Uudistuksen mukana voidaan eläinlääkäripalveluita organisoida uudelleen. Esimerkiksi päivystyspiireihin voi tulla muutoksia. Tummimmat uhkapilvet eläinlääkäripalveluiden järjestämisen yllä on mielestäni eläinlääkärien määrän vähentäminen ja päivystyspiirien laajentuminen.

LÄHTEET

- Aarnikoivu, H. 2005. Onnistu asiakaspalvelussa. Juva: WS Bookwell Oy.
- Ammatin vaatimukset. [Verkkosivu]. Suomen eläinlääkäriliitto ry. [Viitattu 2.2.2013]. Saatavissa: http://www.sell.fi/ammattina_elainlaakari/ammatin_vaatimukset/.
- Berry, J. 2005. Quantitative Methods in Education Research. (Päivitetty elokuussa 2006). [Verkkosivu]. University of Plymouth. Centre for Teaching Mathematics. [Viitattu 17.1.2013]. Saatavissa: <http://www.edu.plymouth.ac.uk/resined/Quantitative/quanthme.htm>.
- Eläinlääkintähuoltolaki L 765/2009. Finlex. Lainsäädäntö. [Viitattu 26.1.2013]. Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2009/20090765>.
- Eläinlääkintähuolto. Lääninhallitus, Aluehallintovirasto. [Viitattu 06.03.2013]. Saatavissa: [http://www.laanhallitus.fi/lh/ita/home.nsf/pages/1077389E4121820EC2256E5400597A2A/\\$file/luku_8.pdf](http://www.laanhallitus.fi/lh/ita/home.nsf/pages/1077389E4121820EC2256E5400597A2A/$file/luku_8.pdf).
- Eläinlääkintätyö. Ammattialat. Hae alat. Eläinlääkintätyö. Ammattinetti. [Verkkosivu]. Työ- ja elinkeinotoimisto. [Viitattu 2.2.2013]. Saatavissa: <http://www.ammattinetti.fi/ammattit>.
- Eläinlääkäreiden erikoistumiskoulutusta selvittävä raportti. 12.6.2009. Opetusministeriö. [Viitattu 27.2.2013]. Saatavissa: <http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2009/liitteet/tr17.pdf?lang=fi>.
- Eläinlääkäripalvelut. 27.2.2013. [Verkkosivu]. Evira. [Viitattu 27.2.2013]. Saatavissa: <http://www.evira.fi/portal/fi/elaimet/elainlaakaripalvelut/>.
- Eläinten terveyden- ja hyvinvoinnin sekä kuntien järjestämien eläinlääkäripalveluiden valvontasuunnitelma vuosille 2011–2014. Päivitys vuodelle 2012 (30.01.2012). Itä-Suomen Aluehallintovirasto. [Viitattu 04.03.2012]. Saatavissa: <http://www.avi.fi/fi/virastot/itasuomenavi/Documents/Forms/AllItems>.
- Eläinterveyden tekijät- hanke. Hankesuunnitelma. 2011.
- Eräsalo, U. 2011. Palvelu ammattitina. Vantaa: Hansaprint Direct Oy.
- Eviran esittely. Tietoa Evirasta. Esittely. [Verkkosivu]. Elintarviketurvallisuusvirasto. [Viitattu 15.1.2013]. Saatavissa: <http://www.evira.fi>.
- Grönroos, C. 1987. Hyvään palveluun. Palvelun kehittäminen julkishallinnossa. Helsinki: Valtion painatuskeskus.
- Heikkilä, T. 2010. Tilastollinen tutkimus. 7-8. painos. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Heikkilä, T. 2005. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Heiskanen, M-L. Suomen Hevostietokeskus ry:n toiminnanjohtaja 4.2.2013. [sähköpostiviesti]. Vastaanottaja Tarja Rautiainen. Lähetetty 4.2.2013. [Viitattu 5.2.2013].

Hevonen tulee takaisin. 1.9.2006. [Verkkosivu].Tilastokeskus. [Viitattu 29.12.2012]. Saatavissa:http://www.stat.fi/tup/tietotrendit/tt_08_06_hevonen.html.

Hevosalan yrittäjyys. [Verkkosivu].Agronet.fi. [Viitattu 28.12.2012]. Saatavissa: <https://portal.mtt.fi/portal/page/portal/agronet/Yritys/Toimialatietoa/Hevosala>.

Hevostietokeskus neuvonnan ja koulutuksen kehittämissyksikkö.[Verkkosivu].Suomen hevostietokeskus ry [Viitattu 13.11.2012]. Saatavissa: <http://www.hevostietokeskus.fi/>.

Hirsjärvi, S., Remes, P. &Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

Hollmén, M. & Laitinen, A. 2012. Mahdollisuuksien hevonen- hevosalan kehittämisohjelma. MTK. Hippolis- hevosalan osaamiskeskus ry. Kiekuva Design 2012.

Hyvän tuotteen alku on hyvässä raaka-aineessa. [Verkkosivu]. Valio. [Viitattu 28.12.2012]. Saatavissa: <http://ammattilaiset.valio.fi/portal/page/portal/valioyritys/yritystieto/maidontuotanto>.

Joka viides maatila tuottaa maitoa. Päivitetty 09.03.2012. [Verkkosivu]. MTK. [Viitattu 6.3.2013]. Saatavissa: http://www.mtk.fi/maatalous/maatilat_suomessa/maitotilat/fi_FI/maitotilat/.

Kananen, J. 2011. Kvantitatiivisen opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas.Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy.

Kangas, P. 1994. Tavoitteena tyytyväinen asiakas.Helsinki Painatuskeskus Oy.

Kekäläinen, M. 2013. Talliyrittäjä. 10.3.2013. Haastattelu.

Klinikat ja laboratoriot. [Verkkosivu]. Suomen hevostietokeskus ry. [Viitattu 27.2.2013]. Saatavissa: <http://www.hevostietokeskus.fi/index.php?id=916>.

Kotieläinten lukumäärä. Matilda Maataloustilastot. Ppäivitetty 15.2.2012. [Tilasto]. Tike maa- ja metsätalousministeriön tietopalvelukeskus [Viitattu 12.3.2012]. Saatavissa: <http://www.maataloustilastot.fi/kotielainten-lukumaara>.

Kuisma, A. & Kallio, J. 2009. Yrittäminen maatilalla. Helsinki: Vammalan Kirjapaino Oy.

Kuka on yrittäjä? 18.2.2013. [Verkkosivu]. Työeläke.fi [Viitattu 18.2.2013]. Saatavissa:<http://www.tyoelake.fi>.

KUVA 1. Lypsylehmä on maitoa tuottava lehmä. Valokuva Tarja Rautiainen 2011.

KUVIO 1. Asiakaspalvelun laatuun vaikuttavat useat erilaiset tekijät. Valvio, T. 2010. Palvelutapahtuma ja asiakkaan kohtaaminen. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.

KUVIO 2. Hevosmäärän kehittyminen Suomessa. Etusivu. Suomen Hippos ry. Hevosalan tunnusluvut. [Verkkosivu]. Suomen Hippos ry. [Viitattu 12.3.2013]. Saatavissa: http://www.hippos.fi/suomen_hippos_ry/hevosalan_tunnusluvut

KUVIO 3. Pohjois-Savossa on 21 kuntaa. Tietopalvelut. [Verkkosivu]. Pohjois-Savon liitto. [Viitattu 21.10.2012]. Saatavissa: <http://www.pohjois-savo.fi/fi/psl/tietopalvelu/index.php>.

Laki eläinlääkäriammatin harjoittamisesta L 29/2000. Lainsäädäntö. Finlex. [Viitattu 26.1.2013]. Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000029>.

Maaseutuyrittäjä. [Verkkosivu]. Ammattinetti. Työ- ja elinkeinotoimisto. [Viitattu 12.3.2013]. Saatavissa: http://www.ammattinetti.fi/ammattit/detail/392_ammatti

Maidon keräily- tärkeä ostopalvelu. [Verkkosivu]. Valio Osuuskunta ItäMaito. [Viitattu 13.11.2012]. Saatavissa: <http://www.itamaito.fi/maidonkeraily.php>.

Maidontuotanto ELY-keskuksittain kiintiökausilla 2010/11 ja 2011/12. Matilda maataloustilastot. [Verkkosivu]. Tike maa- ja metsätalousministeriön tietopalvelukeskus [Viitattu 17.1.2013]. Saatavissa: <http://www.maataloustilastot.fi/alueittainen-maidontuotanto>.

Maito on tärkein maataloustuotteemme. [Verkkosivu]. Maa- ja metsätalousministeriö. [Viitattu 28.12.2012]. Saatavissa: <http://www.mmm.fi/fi/index/etusivu/maatalous/maataloustuotanto/elaintuotanto/maito.html>.

Opiskelijaksi eläinlääketieteelliseen tiedekuntaan. [Verkkosivu]. Helsingin yliopisto, Eläinlääketieteellinen tiedekunta. [Viitattu 2.2.2013]. Saatavissa: <http://www.vetmed.helsinki.fi/opiskelu/valinta/>.

Paldanius, K. 2012. Eläinlääkärin ammatti-identiteetti, asiakasvuorovaikutuksen jännitteiden hallinta ja kliinisen päättelyn yhteenkietoutuminen sekapraktiikassa. Väitöskirja. Joensuu: University of Eastern Finland.

Pesonen, H-L., Lehtonen, J. & Toskala, A. 2002. Asiakaspalvelu vuorovaikutuksena. Markkinointia, viestintää, psykologiaa. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy.

Pitkänen, K. & Pitkänen, P. 2013. Maidontuottaja. 7.3.2013. Haastattelu.

Pohjois-Savon väkiluku, pinta-ala ja asukastiheys. Tietopalvelu. Tilastotieto. Tilastotietoja Pohjois-Savosta. [Verkkosivu]. Pohjois-Savon liitto. [Viitattu 17.1.2013]. Saatavissa: <http://www.pohjois-savo.fi/>.

Pohjois-Savo on vahvaa maatalousaluetta. [Verkkosivu]. Valtion ympäristöhallinto. [Viitattu 2.4.2012]. Saatavissa: <http://www.ymparisto.fi/default.asp?node=24868&lan=fi>.

Reijula, K. 2005. Lehdistötiedote Eläinlääkäripäiville 12.-14.10.2005. [Lehdistötiedote]. Suomen Eläinlääkäriliitto ry. Työterveyslaitos. [Viitattu 27.2.2013]. Saatavissa: http://www.sell.fi/user_files/files/elpaivat/ELP_ReijulaTiedote.pdf.

Rissanen, T. 2005. Hyvä palvelu. Mitä se on? Kuinka se toteutetaan? Vaasa: Kustannusosakeyhtiö Pohjantähti.

Suomen eläinlääkärit. [Verkkosivu]. Suomen eläinlääkäriliitto ry. [Viitattu 13.11.2012]. Saatavissa: http://www.sell.fi/ammattina_elainlaakari/.

SPSS statistics. [Verkkosivu]. SPSS Finland Oy. [Viitattu 13.11.2012]. Saatavissa: <http://www.spss.fi/ohjelmistot-a-ratkaisut/11-pasw-statistics>.

Tietopalvelut. [Verkkosivu]. Pohjois-Savon liitto. [Viitattu 21.10.2012]. Saatavissa: <http://www.pohjois-savo.fi/fi/psl/tietopalvelu/index.php>.

Tilojen lukumäärä Ely- keskuksittain kiintiökausilla 1997/98- 2011/12. [Tilasto]. Matilda maataloustilastot. Tike maa- ja metsätalousministeriön tietopalvelukeskus. [Viitattu 13.11.2012]. Saatavuus: <http://www.maataloustilastot.fi/tilasto/26>.

Tuovinen, V. 5/2008. Eläinlääkäripäivystys on Suomessa kuntien vastuulla, Maatilan Pellervo, Terve eläin – liite, 1-16.

Valvio, T. 2010. Palvelutapahtuma ja asiakkaan kohtaaminen. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.

Vesander, L. 2013. Kiuruvedelle rakennetaan eläinsairaala. *Savon Sanomat*. 4.3.2013.

Webropol 2.0. [Verkkosivu]. Oulun Yliopisto. [Viitattu 13.11.2012]. Saatavissa: <http://www oulu.fi/tietohallinto/henkilokunnalle/webropol.html>.

KYSELY MAIDONTUOTTAJILLE



Kysely maidontuottajille eläinlääkäripalveluiden saatavuudesta ja laadusta

1. Ikä

_____ Vuotta

2. Sukupuoli

- ☐ Mies
☐ Nainen

3. Asuinpaikkakunta

4. Mikä on korkein koulutustasosi?

- ☐ Peruskoulu
☐ Ammatillinen koulutus
☐ Lukio
☐ Korkeakoulu
☐ Muu, mikä? _____

5. Minkäkokoinen tila sinulla on?

- ☐ alle 10 lehmää
- ☐ 10-20 lehmää
- ☐ 21-30 lehmää
- ☐ 31-50 lehmää
- ☐ 51-100 lehmää
- ☐ 101-150 lehmää
- ☐ yli 150 lehmää

**6. Minkälainen tuotantorakennus sinulla on? Jos sinulla on useampi tuotantorakennus, voit ras-
tia useamman vaihtoehdon.**

- ☐ Parsinavetta
- ☐ Asemapihatto
- ☐ Lypsyrobottipihatto
- ☐ Muu mikä? _____

7. Kuinka useasti olet käyttänyt eläinlääkäripalveluita viimeisen puolen vuoden aikana?

- ☐ Päivittäin
- ☐ Kerran viikossa
- ☐ Muutaman kerran kuukaudessa
- ☐ Harvemmin kuin kerran kuukaudessa

8. Minkälaisia eläinlääkäripalveluita käytät? Voit valita molemmat.

- ☐ Kunnallisia
- ☐ Yksityisiä

9. Missä eri tilanteissa käytät eläinlääkäripalveluita? Valitse niin monta kuin haluat.

- ☐ Ennaltaehkäisevä hoito (esim. rokotukset, terveydenhoito, neuvonta)
- ☐ Sairaudet
- ☐ Tapaturmat
- ☐ Hedelmällisyshäiriöt ja jalostus
- ☐ Muut toimenpiteet (esim. nupoutus, sarvien leikkaus)

10. Kuinka usein käytät eläinlääkärin puhelimitse määräämiä reseptilääkkeitä?

- ☐ Usein (1 kerran viikossa)
- ☐ Melko usein (1-2 kertaa kuukaudessa)
- ☐ Silloin tällöin (1-2 kertaa puolessa vuodessa)
- ☐ Harvoin (1-2 kertaa vuodessa)
- ☐ En koskaan

11. Minkälaisena pidät eläinlääkäripalveluiden saatavuutta arkena?

- ☐ Erinomaisena
- ☐ Hyvänä
- ☐ Kohtuullisena
- ☐ Huonona

12. Minkälaisena pidät eläinlääkäripalveluiden saatavuutta pyhäpäivinä tai viikonloppuisin?

- ☐ Erinomaisena
- ☐ Hyvänä
- ☐ Kohtuullisena
- ☐ Huonona

13. Oletko saanut eläinlääkariin yhteyden tarvittaessa?

- ☐ Aina
- ☐ Useimmiten
- ☐ Harvoin

14. Kuinka nopeasti eläinlääkäri yleensä saapuu mielestäsi tilalle?

- ☐ Hyvin nopeasti (alle tunnissa)
- ☐ Nopeasti (1-2 tunnissa)
- ☐ Melko nopeasti (3-4 tunnissa)
- ☐ Liian hitaasti (yli 4 tunnissa)

15. Mikä on ollut pisin aika soitosta eläinlääkärin saapumiseen tilalle kiireellisessä tapauksessa?

- ☐ 1-2 tuntia
- ☐ 3-4 tuntia
- ☐ 5-6 tuntia
- ☐ yli 6 tuntia
- ☐ Eläinlääkäri ei saapunut ollenkaan

16. Onko eläinlääkäripalveluiden laatu muuttunut mielestäsi viimeisen vuoden aikana?

- ☐ Parempaan suuntaan
- ☐ Huonompaa suuntaan
- ☐ Ei muutosta

17. Miksi tai millä tavalla palveluiden laatu on mielestäsi parantunut tai huonontunut?

18. Miksi olet tyytymätön eläinlääkäripalveluihin? Voit valita niin monta kuin haluat. Jos olet tyytyväinen eläinlääkäripalveluihin, voit siirtyä kysymykseen nro. 19.

- ☐ Eläinlääkäri vaikuttaa epävarmalta
- ☐ Eläinlääkäri ei ryhdy riittäviin toimenpiteisiin
- ☐ Eläinlääkärillä on epäasiallinen käytös
- ☐ Eläinlääkäreistä on pulaa
- ☐ Eläinlääkärillä on kiire
- ☐ Päivystysmatkat ovat pitkät
- ☐ Muu syy, mikä? _____

19. Mikä on mielestäsi hyvän eläinlääkärin tärkein ominaisuus?

- ☐ Ammattitaito
- ☐ Asiakaspalvelutaito
- ☐ Muu seikka, mikä? _____

20. Minkä takia olet jättänyt kutsumatta eläinlääkärin? Voit valita niin monta kuin haluat.

- ☐ Eläimen toipuminen on epätodennäköistä
- ☐ Eläimen voi hoitaa itse
- ☐ Ei-toivottu eläinlääkäri päivystää
- ☐ Liian pitkä päivystysmatka
- ☐ Muu syy, mikä? _____

21. Kuinka valmistaudut eläinlääkärin tuloon tilalle? Voit valita niin monta kuin haluat.

- ☐ Ottamalla tarvittavat tarvikkeet ja paperit esille
- ☐ Ilmoittamalla kaikki hoitoa tarvitsevat eläimet eläinlääkärille
- ☐ Varaamalla aikaa eläinlääkärin käyntiin
- ☐ En mitenkään

22. Merkitse mitä mieltä olet alla olevista väittämistä koskien eläinlääkäripalveluita.

		Täysin mieltä	eri mieltä	Jokseenkin maa mieltä	eri mieltä	Jokseenkin maa mieltä	sa- maa mieltä	Täysin maa mieltä	sa- maa mieltä
Eläinlääkäreiden	eläintenkäsitte-								
lytaidot ovat hyvät		<input type="radio"/>		<input type="radio"/>		<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	
Eläinlääkärit ovat	ammattillisesti								
päteviä		<input type="radio"/>		<input type="radio"/>		<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	
Eläinlääkäreiden	asiakaspalvelutai-								
dot ovat hyvät		<input type="radio"/>		<input type="radio"/>		<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	
Eläinlääkärit ottavat	asiakkaan toi-								
veet huomioon työssään		<input type="radio"/>		<input type="radio"/>		<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	
Eläinlääkäriellä on aikaa	tutkia eläin								
huolellisesti		<input type="radio"/>		<input type="radio"/>		<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	
Tilakäyntien aikataulut	pitävät paik-								
kaansa		<input type="radio"/>		<input type="radio"/>		<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	
Päivystys toimii moitteettomasti		<input type="radio"/>		<input type="radio"/>		<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	

23. Millaisena pidät eläinlääkäripalveluiden hinta-laatu suhdetta?

- ☐ Erinomaisena
- ☐ Hyvinä
- ☐ Kohtuullisena
- ☐ Huonona

24. Minkälaisena pidät eläinlääkäripalveluita kokonaisuudessaan?

- ☐ Erinomaisina
- ☐ Hyvinä
- ☐ Kohtuullisina
- ☐ Huonoina

25. Miten eläinlääkäripalveluita voitaisiin parantaa paikkakunnallasi?

KYSELY TALLIYRITTÄJILLE



Kysely talliyrittäjille eläinlääkäripalveluiden saatavuudesta ja laadusta

Hei!

Olen agrologiopiskelija Savonia-ammattikorkeakoulusta, Iisalmesta. Teen opinnäytetyötä eläinlääkäripalveluiden saatavuudesta ja laadusta Pohjois-Savon alueella. Tämän kyselyn tarkoituksena on selvittää talliyrittäjien näkemyksiä eläinlääkäripalveluista. Talliyrittäjien lisäksi kysely tehdään myös maidontuottajille. Opinnäytetyöni toimeksiantaja on Eläinterveyden tekijät -hanke, ja yhteistyökumppaneina ovat ItäMaito ja Hevostietokeskus.

Kyselyyn vastaamiseen menee noin 5-10 minuuttia aikaa.

Kiitos osallistumisestasi!

Terveisin Tarja Rautiainen

1. Ikä

_____ vuotta

2. Sukupuoli

☐ Mies

☐ Nainen

3. Asuinpaikkakunta

4. Mikä on korkein koulutustasosi?

- ☐ Peruskoulu
- ☐ Ammattillinen koulutus
- ☐ Lukio
- ☐ Korkeakoulu
- ☐ Muu, mikä? _____

5. Oletko talliyrittäjä?

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei

6. Tallissani on

_____ hevosta

7. Kuinka useasti olet käyttänyt eläinlääkäripalveluita viimeisen puolen vuoden aikana?

- ☐ Päivittäin
- ☐ Kerran viikossa
- ☐ Muutaman kerran kuukaudessa
- ☐ Harvemmin kuin kerran kuukaudessa

8. Minkälaisia eläinlääkäripalveluita käytät?

- ☐ Kunnallisia
- ☐ Yksityisiä

9. Missä erilaisissa tilanteissa käytät eläinlääkäripalveluita? Voit valita niin monta kuin haluat.

- ☐ Ennaltaehkäisevä hoito (esim. rokotukset, neuvonta)
- ☐ Sairaudet
- ☐ Tapaturmat
- ☐ Hedelmällisyshäiriöt ja jalostus
- ☐ Muut toimenpiteet (esim. eläimen lopetus.)

10. Kuinka usein käytät eläinlääkärin puhelimitse määräämiä reseptilääkkeitä?

- ☐ Usein (1 kerran viikossa)
- ☐ Melko usein (1-2 kertaa kuukaudessa)
- ☐ Silloin tällöin (1-2 kertaa puolessa vuodessa)
- ☐ Harvoin (1-2 kertaa vuodessa)
- ☐ En koskaan

11. Minkälaisena pidät eläinlääkäripalveluiden saatavutta arkena?

- ☐ Erinomaisena
- ☐ Hyvänä
- ☐ Kohtuullisena
- ☐ Huonona

12. Minälaisena pidät eläinlääkäripalveluiden saatavuutta pyhäpäivinä tai viikonloppuisin?

- ☐ Erinomaisena
- ☐ Hyvänä
- ☐ Kohtuullisena
- ☐ Huonona

13. Oletko saanut eläinlääkäriin yhteyden tarvittaessa?

- ☐ Aina
- ☐ Useimmiten
- ☐ Harvoin

14. Kuinka nopeasti eläinlääkäri mielestäsi saapuu yleensä tilalle?

- ☐ Hyvin nopeasti (alle tunnissa)
- ☐ Nopeasti (1-2 tunnissa)
- ☐ Melko nopeasti (3-4 tunnissa)
- ☐ Liian hitaasti (yli 4 tunnissa)

15. Mikä on ollut pisin aika soitosta eläinlääkäriin saapumiseen tilalle kiireellisessä tapauksessa?

- ☐ 1-2 tuntia
- ☐ 3-4 tuntia
- ☐ 5-6 tuntia
- ☐ yli 6 tuntia
- ☐ Eläinlääkäri ei saapunut ollenkaan

16. Onko eläinlääkäripalveluiden laatu mielestäsi muuttunut viimeisen vuoden aikana?

- ☐ Parempaan suuntaan
- ☐ Huonompaan suuntaan
- ☐ Ei muutosta

17. Miksi tai millä tavalla palveluiden laatu on mielestäsi parantunut tai huonontunut?

18. Miksi olet tyytymätön eläinlääkäripalveluihin? Valitse niin monta kuin haluat. Jos olet tyytyväinen eläinlääkäripalveluihin, voit siirtyä kysymykseen nro.19.

- ☐ Eläinlääkäri vaikuttaa epävarmalta
- ☐ Eläinlääkäri ei ryhdy tarvittaviin toimenpiteisiin
- ☐ Eläinlääkärillä on epäasiallinen käytös
- ☐ Päivystysmatkat ovat pitkät
- ☐ Eläinlääkäreistä on pulaa
- ☐ Eläinlääkärillä on kiire
- ☐ Eläinlääkärin ammattitaito ei ole riittävä
- ☐ Muu syy, mikä? _____

19. Mikä on mielestäsi hyvän eläinlääkärin tärkein ominaisuus?

- ☐ Ammattitaito
- ☐ Asiakaspalvelutaito
- ☐ Muu seikka, mikä? _____

20. Minkä takia olet jättänyt kutsumatta eläinlääkärin? Voit valita niin monta kuin haluat.

- ☐ Eläimen toipuminen on epätodennäköistä
- ☐ Eläimen voi hoitaa itse
- ☐ Ei-toivottu eläinlääkäri päivystää
- ☐ Liian pitkä päivystysmatka
- ☐ Muu syy, mikä? _____

21. Kuinka olet valmistautunut eläinlääkärin tuloon tilalle? Voit valita niin monta kuin haluat.

- ☐ Ottamalla tarvittavat tarvikkeet ja paperit esille
- ☐ Ilmoittamalla kaikki hoitoa tarvitsevat eläimet
- ☐ Varaamalla aikaa eläinlääkärikäyntiin
- ☐ En mitenkään

22. Merkitse mitä mieltä olet alla olevista väittämistä koskien eläinlääkäripalveluita.

	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Eläinlääkäreiden eläinten käsittelytaidot ovat hyvät	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Eläinlääkärit ovat ammatillisesti päteviä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Eläinlääkäreiden asiakaspalvelutaidot ovat hyvät	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Eläinlääkärit ottavat asiakkaan toiveet huomioon työssään	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Eläinlääkäriillä on aikaa tutkia eläin huolellisesti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tilakäyntien aikataulut pitävät paikkaansa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Päivystys toimii moitteettomasti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

23. Millaisena pidät eläinlääkäripalveluiden hinta-laatu suhdetta?

- ☐ Erinomaisena
- ☐ Hyvänä
- ☐ Kohtuullisena
- ☐ Huonona

24. Minkälaisena pidät eläinlääkäripalveluita kokonaisuudessaan?

- ☐ Erinomaisina
- ☐ Hyvinä
- ☐ Kohtuullisina
- ☐ Huonoina

25. Miten eläinlääkäripalveluita voitaisiin parantaa paikkakunnallasi?

